

UNIVERSIDAD NACIONAL DE PIURA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



TESIS
SATISFACCIÓN LABORAL EN NEGOCIOS & INVERSIONES
ENTERPRISE SAC

Presentada por:
BR. JACKELINE TOMASA GONZALEZ YARLEQUE

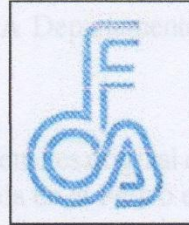
TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
ADMINISTRACIÓN DE PERSONAS- FUNCIONES EMPRESARIALES SECTOR
PRIVADO

PIURA, PERÚ

2 0 1

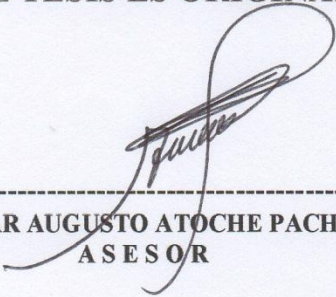
UNIVERSIDAD NACIONAL DE PIURA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



TESIS

SATISFACCIÓN LABORAL EN NEGOCIOS & INVERSIONES
ENTERPRISE SAC

LOS SUSCRITOS DECLARAMOS QUE EL PRESENTE TRABAJO
DE TESIS ES ORIGINAL, EN SU CONTENIDO Y FORMA



DR. CÉSAR AUGUSTO ATOCHE PACHERRES
ASESOR



BR. JACKELINE TOMASA GONZALEZ YARLEQUE
TESISTA

PIURA, PERÚ

2019

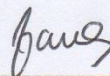
DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS

Yo: **JACKELINE TOMASA GONZALEZ YARLEQUE** identificada con DNI N° **74777516**, Bachiller de Escuela Profesional de **ADMINISTRACIÓN**, de la Facultad de **CIENCIAS ADMINISTRATIVAS** y domiciliada en calle /Jirón/Av. **Urb. Popular K-6 Talara Alta** del Distrito **PARIÑAS** Provincia **TALARA** Departamento **PIURA** Celular: **945111818** Email: jackelinetomasagonzalez@gmail.com

DECLARO BAJO JURAMENTO: que la tesis que presento es original e inédita, no siendo copia parcial ni total de una tesis desarrollada, y/o realizada en el Perú o en el Extranjero, en caso contrario de resultar falsa la información que proporciono, me sujeto a los alcances de lo establecido en el Art. N° 411, del código Penal concordante con el Art. 32° de la Ley N° 27444, y Ley del Procedimiento Administrativo General y las Normas Legales de Protección a los Derechos de Autor.

En fe de lo cual firmo la presente.

Piura 27 De febrero del **2019**



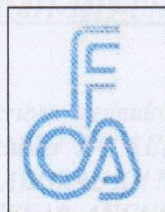
JACKELINE TOMASA GONZALEZ YARLEQUE
DNI N° 74777516

Artículo 411.- El que, en un procedimiento administrativo, hace una falsa declaración en relación con hechos o circunstancias que le corresponde probar, violando la presunción de veracidad establecida por ley, será reprimido con pena privativa de libertad no menor de uno ni mayor de cuatro años.

Art. 4. Inciso 4.12 del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales –RENATI Resolución de Consejo Directivo N° 033-2016-SUNEDU/CD

PIURA, PERÚ

UNIVERSIDAD NACIONAL DE PIURA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



TESIS

SATISFACCIÓN LABORAL EN NEGOCIOS & INVERSIONES
ENTERPRISE SAC

Con la mención de:

Buena

APROBADA EN CONTENIDO Y ESTILO POR

DR. VICENTE SÁNCHEZ JUÁREZ
PRESIDENTE

DR. WILMER AHUMADA RIVERA
SECRETARIO

DR. ADOLFO ZETA VITE
VOCAL

PIURA, PERÚ

2019



UNIVERSIDAD NACIONAL DE PIURA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA VIOLENCIA HACIA LAS MUJERES LA ERRADICACIÓN DEL FEMINICIDIO"

ACTA DE SUSTENTACIÓN N° 011-2019-UNP-FCCAA-UI

Los miembros del Jurado Calificador que suscriben, reunidos para estudiar el Trabajo de Investigación, presentado por la señorita **Bachiller JACKELINE TOMASA GONZALEZ YARLEQUE**, denominado: "**SATISFACCION LABORAL EN NEGOCIOS & INVERSIONES ENTERPRISE SAC**", asesorada por el **DR. CESAR AUGUSTO ATOCHE PACHERRES**, oídas las observaciones y respuestas formuladas y de conformidad al Reglamento de Titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas, la declaran:

APROBADA (✓)

DESAPROBADA ()

Con la mención de:

BUENA

- () En consecuencia, queda en condición de ser ratificada por el Consejo Universitario de la Universidad Nacional de Piura y recibir el Título Profesional de **LICENCIADA EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**.
- ☒ En consecuencia, queda en condición de ser ratificada por el Consejo Universitario de la Universidad Nacional de Piura y recibir el Título Profesional de **LICENCIADA EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**, después que la sustentante incorpore las sugerencias del Jurado Calificador.

Piura, 07 de Febrero de 2019

DR. VICENTE SÁNCHEZ JUÁREZ
Presidente

DR. WILMER AHUMADA RIVERA
Secretario

DR. ADOLFO ZETA VITE
Vocal

DEDICATORIA

Dedicado a mis amados padres, Isaías Rubén y Nelly Socorro, por su dedicación y apoyo permanente que gracias a sus consejos y palabras de aliento me han ayudado a crecer como persona y luchar por lo que quiero.

Dedicado a las personas más importantes en mi vida Wilmer Rivera, Alex, Rosángela Victoria, Jordano Jesús, Mayte Yanalí, Isaías Miguel, José Luis por la paciencia y el ánimo permanente que me impregnaron.

AGRADECIMIENTO

Agradezco infinitamente a Dios, por haberme dado la vida y permitirme haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

Agradezco al señor Luis Alberto Canales Gálvez propietario de Negocios e Inversiones Enterprise SAC, por su apoyo permanente mediante el ofrecimiento de facilidades en términos de información y aplicación de encuestas, lo que ha hecho posible la culminación de mi trabajo de investigación,

Agradezco a la Universidad Nacional de Piura, y a sus docentes principalmente de la Facultad de Ciencias Administrativas, por la formación profesional ofrecida,

Agradezco a mi asesor Dr. César Augusto Atoche Pachherres, por sus conocimientos y experiencia que supo compartir pacientemente con mi persona.

CONTENIDO

DEDICATORIA.....	vi
AGRADECIMIENTO	vii
ÍNDICE DE CUADROS	ix
ÍNDICE DE FIGURAS	x
ÍNDICE DE ANEXOS	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
INTRODUCCIÓN.....	1
I. ASPECTOS DE LA PROBLEMÁTICA	3
1.1. Descripción de la realidad problemática.	3
1.2. Justificación e importancia de la investigación.....	6
1.3. Objetivos	6
1.4. Delimitación de la investigación	6
II. MARCO TEORICO	7
2.1. Antecedentes de la investigación	7
2.2. Bases teóricas	11
2.3. Marco referencial	26
III. MARCO METODOLÓGICO.....	29
3.1. Enfoque y diseño	29
3.2. Sujetos de la investigación	29
3.3. Métodos y procedimientos	29
3.4. Técnicas e instrumentos	31
3.5. Aspectos éticos.....	31
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	32
4.1. Resultados	32
4.2. Discusión.....	45
CONCLUSIONES.....	48
RECOMENDACIONES	49
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	50
ANEXOS	52

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1. 1 Personal de Negocios & Inversiones Enterprise SAC	4
Cuadro 3. 1 Fiabilidad del cuestionario.....	30
Cuadro 3. 2 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	31
Cuadro 3. 3 Técnica e instrumentos de análisis de datos	31
Cuadro 4. 1 Satisfacción laboral según dimensiones	32
Cuadro 4. 2 Dimensión 1 pago	33
Cuadro 4. 3 Dimensión 2 promoción.....	34
Cuadro 4. 4 Dimensión 3 supervisión	35
Cuadro 4. 5 Dimensión 4 beneficios	36
Cuadro 4. 6 Dimensión 6 condiciones de trabajo	38
Cuadro 4. 7 Dimensión 7 compañeros de trabajo.....	39
Cuadro 4. 8 Dimensión 9 comunicación	41
Cuadro 4. 9 Factor trabajo dimensiones 1, 2, 4, 5, 6	42
Cuadro 4. 10 Factor interrelaciones dimensiones 3, 7, 8, 9.....	43
Cuadro 4. 11 Satisfacción laboral según empresa	44

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 2. 1 Jerarquía de necesidad según Maslow	14
Figura 2. 2 Teoría de Mc Clelland.....	18
Figura 2. 3 Ambientes de Charles & Coco's" Disco Club	28

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo N° 1 Cuestionario.....	52
------------------------------	----

RESUMEN

Se entiende como satisfacción laboral al sentimiento de agrado o positivo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que le interesa, en un ambiente que le permite estar a gusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que le resulta atractiva y por el cual recibe una serie de compensaciones psico-socio-económicas acordes con sus expectativas. Los trabajadores se interesan por el ambiente laboral en lo que concierne a las facilidades para realizar un buen trabajo. Luego, la satisfacción laboral es una interacción entre los empleados y su ambiente de trabajo. La investigación es descriptiva, cuantitativa no experimental y transversal. Herzberg es la base teórica de la presente investigación porque define a la satisfacción laboral basada en el ambiente externo y en el trabajo del individuo, enfoque orientado hacia el exterior. El objetivo general del presente trabajo de investigación es determinar el nivel de percepción sobre satisfacción laboral en Negocios & Inversiones Enterprise SAC. Entre los resultados: La satisfacción laboral resultó ser de categoría regular en las tres empresas que conforman Negocios & Inversiones Enterprise SAC.

Palabras clave: satisfacción laboral, motivación

ABSTRACT

It is understood as job satisfaction to the feeling of liking or positive that a subject experience by the fact of doing a job that interests him, in an environment that allows him to be at ease, within the scope of a company or organization that is attractive to him and for which receives a series of psycho-socio-economic compensations according to their expectations. The workers are interested in the work environment in what concerns the facilities to do a good job. Then, job satisfaction is an interaction between employees and their work environment. The research is descriptive, quantitative, not experimental and transversal. Herzberg is the theoretical basis of this research because it defines job satisfaction based on the external environment and the work of the individual, an outward-oriented approach. The general objective of this research work is to determine the level of perception of job satisfaction in Negocios & Inversiones Enterprise SAC. Among the results: Job satisfaction turned out to be of a regular category in the three companies that make up Negocios & Inversiones Enterprise SAC.

Keywords: job satisfaction, motivation

INTRODUCCIÓN

La importancia actual de la presente investigación está en que existe cierto malestar en la satisfacción laboral, que amerita ser estudiado para dar una base sólida en la toma de decisiones. Además, la importancia del problema que se pretende describir radica en que actualmente es necesario estudiar la satisfacción laboral para conocer las bases de una buena calidad laboral. Para ello, se recurrirá a un modelo teórico que está conformado por nueve dimensiones referidas a la satisfacción laboral y que son: pago, promoción, supervisión, beneficios, recompensas, condiciones de trabajo, compañeros de trabajo, naturaleza del trabajo y comunicación.

También, la importancia de la posible solución se encuentra en que serviría como referencia bibliográfica para otras empresas que pudieran estar sobrellevando los mismos o parecidos problemas. Y el objetivo general del presente trabajo de investigación es determinar el nivel de percepción sobre satisfacción laboral en Negocios & Inversiones Enterprise SAC

Las ideas fuerza del marco teórico son: satisfacción laboral como resultado de las actitudes que tiene el trabajador hacia su trabajo y los factores relacionados con él y hacia la vida en general. También, la satisfacción laboral como sentimiento de agrado o positivo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que le interesa, en un ambiente que le permite estar a gusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que le resulta atractiva y por el que percibe una serie de compensaciones psico-socio-económicas acordes con sus expectativas. Además, la satisfacción como perspectiva favorable o desfavorable que tienen los trabajadores sobre su trabajo expresado a través del grado de concordancia que existe entre las expectativas de las personas con respecto al trabajo, las recompensas que este le ofrece, las relaciones interpersonales y el estilo gerencial.

El problema real es que existe insatisfacción laboral, debido a inexistencia de una atmósfera positiva, también existe comunicación interna que suele ser defectuosa entre superiores y subordinados. La evidencia empírica encontrada está conformada por tesis de países como: Ecuador, Guatemala, Colombia y Perú. La tesis de Herrera (2012) de Colombia contiene una base teórica adecuada para el problema de Negocios & Inversiones Enterprise SAC. Finalmente, el presente trabajo de investigación se elabora en cuatro capítulos, en el primero se presenta la problemática, en el segundo el marco teórico, en el tercero el marco metodológico, en el cuarto los resultados, finalmente las conclusiones, recomendaciones y las referencias bibliográficas.

I. ASPECTOS DE LA PROBLEMÁTICA

1.1. Descripción de la realidad problemática.

Las variables como el pago, la promoción, la supervisión, los beneficios, las recompensas, las condiciones de trabajo, los compañeros de trabajo, la naturaleza del trabajo, las comunicaciones en el trabajo, determinan la satisfacción laboral. Según Gamboa (2010) las evidencias encontradas en empresas de Yucatán-México indican que los principales aspectos que explican la satisfacción laboral son: un trabajo intelectualmente estimulante, recompensas equitativas, condiciones favorables de trabajo y colegas cooperadores. Los trabajadores tienden a preferir puestos que les brinden oportunidades de aplicar sus habilidades y capacidades, además que ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación sobre qué tan bien lo están haciendo, características que hacen que el trabajo posea estímulos intelectuales. Los puestos -de las empresas estudiadas de Yucatán-México- que tienen pocos retos provocan fastidio, pero demasiados retos causan frustración y sentimientos de fracaso. En condiciones moderadas, los empleados experimentarán placer y satisfacción.

Gamboa (2010) también señala que los empleados de las empresas estudiadas en Yucatán-México quieren sistemas de pagos y políticas de ascensos que les parezcan justos, claros y congruentes con sus expectativas. Cuando el salario les parece equitativo, fundado en las exigencias del puesto, las habilidades del individuo y el nivel de los sueldos del lugar, es muy probable que el resultado sea la satisfacción. Del mismo modo, quienes creen que las decisiones sobre los ascensos se hacen en forma honesta e imparcial, tienden a sentirse satisfechos con su trabajo.

En el mismo sentido, Gamboa (2010) asevera que los empleados de las empresas estudiadas en Yucatán-México se preocupan por el ambiente laboral tanto en lo que respecta a su bienestar personal como en lo que concierne a las facilidades para realizar un buen trabajo. Prefieren los entornos seguros, cómodos, limpios y con el mínimo de distracciones. Por último, la gente obtiene del trabajo algo más que sólo dinero o logros tangibles: para la mayoría, también satisface necesidades de trato personal. Por ende, no es

de sorprender que tener compañeros que brinden amistad y respaldo también aumente la satisfacción laboral.

La índole del trabajo y del contexto o situación en que el empleado realiza sus tareas influye profundamente en la satisfacción personal. Si se rediseña el puesto y las condiciones del trabajo, es posible mejorar la satisfacción y productividad del empleado. Así pues, los factores situacionales son importantes, pero también hay otros de gran trascendencia: sus características personales. En la satisfacción influye el sexo, la edad, el nivel de inteligencia, las habilidades y la antigüedad en el trabajo. Son factores que la empresa no puede modificar, pero sí sirven para prever el grado relativo de satisfacción que se puede esperar en diferentes grupos de trabajadores. (Atalaya Pisco, 1999)

Todas las empresas quieren ser más productivas y competitivas, por tanto, habrá que diseñar y planificar una estrategia que sirva para conseguir un alto grado de satisfacción en la plantilla que conforma la organización. Según un estudio realizado en Reino Unido en abril del año 2017 por varios investigadores de la Universidad de Warwick donde se buscaba la relación entre la satisfacción laboral de una persona y los resultados en la realización de sus tareas, se concluyó que, si una persona está satisfecha, trabaja mejor. Los trabajadores satisfechos son hasta 12% más productivos. (Oliveras, 2018)

En el caso del objeto de estudio que es Negocios & Inversiones Enterprise SAC cuyo RUC es N° 20399209057, se presenta una situación de insatisfacción que amerita ser estudiada para dejar atrás esa percepción negativa.

El personal es el siguiente:

Cuadro 1. 1 Personal de Negocios & Inversiones Enterprise SAC

Personal por negocio	Varones	Mujeres
1) Los Troncos Latin Disco	8	2
2) Charles & Cocos Disco Club	4	1
3) La Terraza Restobar Karaoke	17	15
Total	29	18
	47	

El modelo teórico seguido está conformado por nueve dimensiones referidas a la satisfacción laboral y tienen como referencia a Herzberg, las mismas que fueron estudiadas inicialmente mediante la realización de una investigación exploratoria con uso de entrevista en profundidad aplicada a diez (10) trabajadores, habiéndose detectado lo siguiente:

- a) Pago: seis de los trabajadores se muestra descontento con el pago que reciben mensualmente y les fastidia que los aumentos no son muy frecuentes.
- b) Promoción: siete de los trabajadores se quejan por la inexistencia de oportunidades de ascenso.
- c) Supervisión: cinco de los trabajadores muestran desagrado por el estilo o forma de dirigir el trabajo.
- d) Beneficios: siete de los trabajadores están descontentos porque no reciben ayudas que a veces requieren.
- e) Recompensas: siete de los trabajadores anhelan recibir estímulos por su esfuerzo.
- f) Condiciones de trabajo: seis de los trabajadores se quejan porque no reciben las facilidades para desarrollar su trabajo.
- g) Compañeros de trabajo: dos de los trabajadores se quejan por las indebidas interacciones con los compañeros.
- h) Naturaleza del trabajo: cuatro de los trabajadores no sienten orgullo por realizar su trabajo.
- i) Comunicación: cuatro de los trabajadores afirman no estar enterados de lo que está sucediendo en la empresa.

El problema general es:

¿Cuál es el nivel de percepción sobre satisfacción laboral en Negocios & Inversiones Enterprise SAC?

Los problemas específicos son:

- 1) ¿Cuál es el nivel de percepción sobre el trabajo en Negocios & Inversiones Enterprise SAC?
- 2) ¿Cuál es el nivel de percepción sobre interrelaciones en Negocios & Inversiones Enterprise SAC?

1.2. Justificación e importancia de la investigación

La presente investigación se justifica porque, por un lado está la aplicación de un tema actual como la satisfacción laboral y, por otro lado está la aplicación de un modelo conformado por nueve dimensiones y por un cuestionario validado. La presente investigación contribuye a conocer las percepciones de los trabajadores sobre la satisfacción laboral en las tres empresas que conforman el grupo Enterprise al año 2018 y se justifica ya que se ha podido detectar la existencia de cierto malestar en los trabajadores que amerita ser estudiado para verificarlo.

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general de la investigación

Determinar el nivel de percepción sobre satisfacción laboral en Negocios & Inversiones Enterprise SAC

1.3.2. Objetivos específicos de la investigación

- 1) Calcular el nivel de percepción sobre el trabajo en Negocios & Inversiones Enterprise SAC
- 2) Fijar el nivel de percepción sobre interrelaciones en Negocios & Inversiones Enterprise SAC

1.4. Delimitación de la investigación

Delimitación espacial: la investigación se realiza en la ciudad de Talara.

Delimitación temporal: la investigación se realizará en un horizonte temporal que va de abril a noviembre 2018.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Nivel internacional

Herrera (2012) en su estudio de investigación llamado “Estudio de la satisfacción laboral de los empleados en una multinacional de comidas rápidas”, presentado en la Pontificia Universidad Javeriana Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, utiliza como instrumento de medición el Job Satisfaction Survey, debido a que este cuestionario aborda nueve dimensiones vitales para el estudio de la satisfacción laboral en las empresas, consta de 36 preguntas y las respuestas se pueden escoger dentro de una escala Likert. Se encontró que las dimensiones en las que se observaron menores niveles de satisfacción entre los empleados encuestados son: la dimensión del pago donde el 66% de la población encuestada se siente insatisfecha con el sueldo que reciben, la dimensión de promoción donde el 64 % de los empleados contestaron que no se sienten a gusto con sus posibilidades de ascender en la compañía, así como también el 62% de los encuestados piensan que no tienen los suficientes beneficios que deberían tener en la empresa al igual que en la dimensión de reconocimiento donde no sienten que sus esfuerzos son valorados, por otro lado se observaron mayores niveles de satisfacción en dimensiones como supervisión, donde el 61% de las personas se sienten a gusto con la relación que tienen con su jefe y la dimensión de compañeros de trabajo en donde se observó que un 71% se sienten a gusto trabajando con ellos. Las dimensiones estudiadas son:

- a) Pago: se refiere a la remuneración y aumentos periódicos.
- b) Promoción: se refiere a las oportunidades de ascenso.
- c) Supervisión: se refiere a la forma de dirigir el trabajo.
- d) Beneficios: se refiere a las ayudas que reciben los trabajadores.
- e) Recompensas: se refiere a los estímulos que reciben los trabajadores por su esfuerzo.
- f) Condiciones de trabajo: se refiere a las facilidades que reciben los trabajadores para desarrollar su trabajo.

- g) Compañeros de trabajo: se refiere a la interacción con los compañeros.
- h) Naturaleza del trabajo: se refiere al orgullo que genera realizar su trabajo.
- i) Comunicación: se refiere a que los trabajadores sepan en todo momento lo que está sucediendo en la empresa.

Además, Silva (2017) en su estudio de investigación llamado “Incidencia de la satisfacción laboral en la calidad del servicio de los restaurantes internos de la Universidad San Francisco de Quito”, presentado en la Universidad San Francisco de Quito USFQ Administración de Empresas de Hospitalidad, utiliza una metodología cuantitativa con un análisis descriptivo e inferencial. La población está constituida por 113 miembros conformados por áreas administrativas, gerencia y empleados en general, de los cuales se tomó en cuenta los empleados de servicio, cocina, stewart y bodega de los pertinentes restaurantes; y se tomó una muestra de 71 empleados en total. Los resultados señalan que: el nivel general de satisfacción de los diferentes restaurantes y puntos de producción es neutra a excepción del restaurante Marcus, el cual mantuvo un promedio de 2,96 en la escala de Likert lo que demuestra que en este caso específico el nivel de satisfacción se mantiene en la opción (en desacuerdo) demostrando que los empleados de cocina y servicio de este punto no se sienten satisfechos. Siendo este establecimiento el que menor nivel de satisfacción obtuvo. Otra excepción es el caso de Stewart puesto que son los únicos que obtuvieron una media de 4,14. De acuerdo a esto, se determina que son los únicos satisfechos. La faceta o atributo que intervenga mayormente en la satisfacción de los empleados se relaciona con las condiciones laborales como el sentirse escuchado por supervisores, participar en capacitaciones y entrega de los implementos necesarios para realizar sus funciones en sus puestos de trabajo, mientras que el atributo que menos interviene en el nivel de satisfacción laboral está relacionado con la remuneración, reconocimiento e igualdades laborales. La percepción de calidad de servicio es mayor, es decir que la satisfacción laboral si influye en la calidad del servicio y que esta correlación está presente en esta investigación ya que existe un 80% de la misma.

En el mismo sentido, Umaña (2015) en su estudio de investigación llamado “Comunicación Interna y satisfacción Laboral”, presentado en la Universidad Rafael Landívar Facultad de Humanidades, aplica una escala de Likert para establecer la influencia entre la variable de comunicación interna y satisfacción laboral. La población de estudio la componen 50 colaboradores, los cuales corresponden el 100% de la totalidad del universo; 18 mujeres y 32 hombres, comprendidos entre las edades de 20 y 55 años de edad, en su mayoría son casados y unidos. Pertenecen a diversos niveles socioeconómicos, de etnia ladina e indígena y la mayor parte poseen un nivel de estudio primario y básico. Los resultados señalan que: en restaurante de comida Gourmet, solamente el 18% de los colaboradores indicó que posee siempre la autoridad de tomar decisiones en su puesto de trabajo, mientras que el 50% contestó que solo algunas veces. Además, el 38% de los trabajadores siempre les es sencillo dialogar con los miembros de la empresa acerca de asuntos importantes, mientras que el 26% aseguró que casi siempre lo es. El valor del porcentaje mayor indica cierta dificultad en el personal para comunicarse con compañeros de trabajo; las causas varían de personas a persona. Esta dificultad puede deberse a factores propios de la personalidad, conflicto de intereses, falta de confianza, separación física y demás. De acuerdo a los resultados obtenidos en la escala, el 42% de los trabajadores afirma que algunas veces los rumores y chismes que surgen en el restaurante afectan su satisfacción en el puesto de trabajo que ocupan. El 24% sostuvo que los rumores nunca afectan como se sienten en su trabajo y el 24% aseveró que siempre.

2.1.2. Nivel nacional

Gonzales y Porras (2012) en su estudio de investigación llamado “Satisfacción Laboral y Calidad de Servicio en los Restaurantes de la Ciudad de Tarma 2012”, presentado en la Universidad Nacional del Centro del Perú Facultad de Ciencias Aplicadas aplica un estudio descriptivo y correlacional, utilizó el método científico y como método específico el no experimental transversal. La muestra está

conformada por 5 restaurantes que fueron elegidos de acuerdo a la ubicación, tamaño, número de empleados. Se tomó a 2 colaboradores y 10 clientes de cada restaurante. Los resultados indican que existe una relación al nivel del 54.2%, no significativa al nivel del 0.05, es decir los resultados tienen un nivel de significancia del 45.8% lo cual indica que existe regular error de estimación, entre la satisfacción laboral y la calidad de servicio de los restaurantes de la ciudad de Tarma periodo 2012, permitiendo aceptar la hipótesis alterna planteada, con bajo nivel de significancia.

También, Ccallo (2015) en su estudio de investigación llamado “Gestión por Competencias y Satisfacción Laboral en los Trabajadores de la Empresa Pollos Willy del distrito de Camaná, 2015”, presentado en la Universidad Nacional de San Agustín Facultad de Administración, utiliza dos cuestionarios, la muestra quedó integrada por 17 trabajadores que laboran en la Empresa Pollos Willy. Los resultados dan cuenta que: en cuanto a la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Pollos Willy se encontró que la variable satisfacción laboral está en un nivel medio con un 59%. Asimismo, se encontraron en un nivel medio de satisfacción laboral a los indicadores satisfacción con la participación en las decisiones con un 58,8%, satisfacción con su trabajo con un 70,6 % y satisfacción con el reconocimiento con un 64,7 %. Sin embargo, los indicadores que generaron un nivel alto de satisfacción laboral fueron satisfacción con relación a los superiores con un 76,5% y satisfacción con las condiciones físicas en el trabajo con un 76,5%.

Además, Rodríguez (2016) en su estudio de investigación llamado “Nivel de Satisfacción Laboral en los Colaboradores del Establecimiento de Comida Rápida Pizza Hut Chiclayo – 2016” presentado en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo Escuela de Administración de Empresas, aplicó una encuesta conformada por 27 ítems o preguntas, diseñada para medir los niveles de

satisfacción laboral tanto general como niveles específicos de satisfacción con respecto a: significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social, beneficios económicos, dicha escala cuenta con ítems tanto positivos como negativos. Los resultados dan cuenta que: los trabajadores presentan un nivel de satisfacción “satisfecho” en el factor significancia de la tarea, al igual que en el factor condiciones de trabajo donde se puede observar un gran predominio, respecto al reconocimiento personal, se destacó un nivel satisfecho, pero a la vez un gran número de los colaboradores se sienten insatisfechos. En el factor beneficios económicos predominó un nivel satisfecho y promedio. Los colaboradores reflejan un nivel satisfecho en satisfacción laboral, lo cual indica que se encuentran satisfechos dentro del establecimiento de trabajo.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Definiciones de satisfacción laboral

Autor	Definiciones
Porter (1962) (Chiang, Nuñez, & Martín, 2010, pág. 155)	Es la diferencia que existe entre la recompensa percibida como adecuada por parte del trabajador y la recompensa efectivamente recibida
Herzberg (1967) citado por Solano (2001, pág. 42)	Está basado en el ambiente externo y en el trabajo del individuo.
Locke (1976) citado por (García Viamontes, 2010, pág. 201)	Es un estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto.
Blum (1976) citado por (Chiang, Nuñez, & Martín, 2010, pág. 155)	Es el resultado de las varias actitudes que tiene el trabajador hacia su trabajo y los factores relacionados con él y hacia la vida en general.
Peiro (1984) citado por (Chiang, Nuñez, & Martín, 2010, pág. 155)	Es una actitud general resultante de muchas actitudes específicas relacionadas con diversos aspectos del trabajo y de la organización.
Chiavenato (1986) citado por (Gamboa Ruiz, 2010, pág. 48)	Es la actitud general del individuo hacia su trabajo.
Muñoz Adanez (1990) citado por (Caballero Rodríguez, 2002, pág. 3)	Es el sentimiento de agrado o positivo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que le interesa, en un ambiente que le permite estar a gusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que le resulta atractiva y por el que percibe una serie de compensaciones psico-socio-económicas acordes con

	sus expectativas.
Robbins (1998) citado por (García Viamontes, 2010, pág. 2)	Es el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo.
Wright y Davis (2003) citado por (Gamboa Ruiz, 2010, pág. 7)	Es una interacción entre los empleados y su ambiente de trabajo, en donde se busca la congruencia entre lo que los empleados quieren de su trabajo y lo que los empleados sienten que reciben.
Morillo (2006) citado por (Gamboa Ruiz, 2010, pág. 48)	Es la perspectiva favorable o desfavorable que tienen los trabajadores sobre su trabajo expresado a través del grado de concordancia que existe entre las expectativas de las personas con respecto al trabajo, las recompensas que este le ofrece, las relaciones interpersonales y el estilo gerencial.
Lee y Chang (2008) citado por (Gamboa Ruiz, 2010, pág. 5)	Es una actitud general que el individuo tiene hacia su trabajo.

Fuente: Elaboración propia

Comentario de la autora: La satisfacción laboral según diferentes autores está sujeta a la relación entre los empleados y su ambiente de trabajo, estas definiciones nos explican que el trabajador necesita de las organizaciones como importantes medios para alcanzar sus metas y a su vez estas entidades necesitan a las personas para lograr sus objetivos organizacionales.

La satisfacción en el trabajo por parte de los empleados resulta fundamental para las organizaciones. Es así que la satisfacción puede estimular la energía positiva, la creatividad y el propio bienestar del trabajador

Además, resulta bastante interesante ya que permiten a los trabajadores expresar su opinión respecto a cómo funciona la organización y principalmente a como se sienten dentro de ella.

2.2.2. Teorías de la satisfacción laboral

Teoría	Definiciones
Satisfacción de motivación, citado por Solano (2001)	Se enfocan en las necesidades internas que alientan el comportamiento
Motivación de Mc Clelland citado por Solano (2001)	La satisfacción se alcanza mediante logro, poder y afiliación
Dos factores de Herzberg: higiénicos y motivacionales, citado por Solano (2001)	La satisfacción en el cargo es función del contenido o de las actividades desafiantes y estimulantes del cargo: estos son los llamados factores motivadores. La insatisfacción en el cargo es función del ambiente, de la supervisión, de los colegas y del contexto general del cargo, estos son los llamados factores higiénicos.
Las expectativas, Vroom, citado por Solano (2001)	La satisfacción de la conducta humana y de la conducta laboral depende de la posibilidad subjetiva de que un determinado comportamiento conduzca a unos determinados resultados previamente esperados y del valor de dichos resultados para el sujeto.
La equidad, Adams, citado por Solano (2001)	Enfatiza prioritariamente el proceso de comparación social efectuado por los trabajadores como fuente principal de su satisfacción o insatisfacción. Se basa en las relaciones de intercambio y de justicia o equidad que conllevan dichas relaciones.
Locke, citado por García (2010)	En igualdad de condiciones, cuanto más elevados sea los fines, mayor será el nivel de ejecución. El fin o los fines deben estar claramente definidos. Las intenciones del sujeto regulan las elecciones de su conducta en la tarea a realizar. Las metas ejercen un papel mediador que hace eficaces los estímulos externos sobre el nivel de ejecución. Los incentivos externos influyen sobre el nivel de ejecución a través de su impacto en las metas e intenciones del sujeto.
Situacional, citado por García (2010)	Si está de acuerdo con las condiciones laborales de la persona que lo tiene como tal, esta se mostrará satisfecha.

Fuente: Elaboración propia

Comentario de la autora: Las definiciones presentadas resaltan desde las necesidades hasta logro-poder-afiliación, el ambiente externo, el trabajo del individuo, la conducta del individuo en el centro laboral, la comparación social y las metas.

2.2.3. Desarrollo de las teorías

A. Jerarquía de necesidades según Maslow

Solano (2001) señala que las denominadas teorías de las necesidades parten del principio de que los motivos del comportamiento humano residen en el propio individuo: su motivación para actuar y comportarse se deriva de fuerzas que existen en su interior. El individuo es consciente de algunas de esas necesidades, de otras, no. La teoría motivacional más conocida es la de Maslow, basada en la llamada jerarquía de necesidades humanas. Según Maslow citado en Solano (2001) las necesidades humanas están distribuidas en una pirámide, dependiendo de la importancia e influencia que tengan en el comportamiento humano. En la base de la pirámide están las necesidades más elementales y recurrentes (denominadas necesidades primarias), en tanto que en la cima se halla la más sofisticada y abstracta (las necesidades secundarias):



Figura 2. 1 Jerarquía de necesidad según Maslow

- a) Necesidades Fisiológicas: Constituyen el nivel más bajo de las necesidades humanas. Son las necesidades innatas, como la necesidad de alimentación (hambre y sed), sueño y reposo (cansancio), abrigo (contra el frío o el calor),

o el deseo sexual (reproducción de la especie). También se denominan necesidades biológicas o básicas, que exigen satisfacción cíclica y reiterada para garantizar la supervivencia del individuo. Orientan la vida humana desde el nacimiento. Además, la vida humana es una búsqueda continua y constante de la satisfacción de estas necesidades elementales, pero inaplazables. Monopolizan el comportamiento del recién nacido y predominan en el adulto sobre las demás necesidades humanas, cuando no se satisfacen. Son las necesidades relacionadas con la subsistencia y existencia del individuo. Aunque son comunes a todos los individuos, requieren diferentes grados de satisfacción individual. Su principal característica es la premura: cuando alguna de ellas no puede satisfacerse, domina la dirección del comportamiento de la persona. (Solano Arévalo, 2001)

- b) Necesidades de seguridad: Constituyen el segundo nivel de las necesidades humanas. Llevan a que la persona se proteja de cualquier peligro real o imaginario, físico o abstracto. La búsqueda de protección frente a la amenaza o la privación, la huida ante el peligro, la búsqueda de un mundo ordenado y previsible, son manifestaciones típicas de estas necesidades. Surgen en el comportamiento humano cuando las necesidades fisiológicas están relativamente satisfechas. Al igual que aquellas, también están estrechamente ligadas con la supervivencia de las personas. Las necesidades de seguridad tienen gran importancia, ya que en la vida organizacional las personas dependen de la organización, y las decisiones administrativas arbitrarias o las decisiones inconsistentes o incoherentes pueden provocar incertidumbre o inseguridad en las personas en cuanto a su permanencia en el trabajo. (Solano Arévalo, 2001)
- c) Necesidades sociales: Están relacionadas con la vida del individuo en sociedad, junto a otras personas. Son las necesidades de asociación, participación, aceptación por parte de los colegas, amistad, afecto y amor. Surgen en el comportamiento cuando las necesidades elementales (fisiológicas y de seguridad) se hallan relativamente satisfechas. Cuando las necesidades sociales no están suficientemente satisfechas, la persona se torna

reacia, antagónica y hostil con las personas que la rodean. La frustración de estas necesidades conduce, generalmente, a la desadaptación social y a la sociedad. La necesidad de dar y recibir afecto es un motivador importante del comportamiento humano cuando se aplica la administración participativa. (Solano Arévalo, 2001)

- d) Necesidades de autoestima: Están relacionadas con la manera como se ve y se evalúa la persona, es decir, con la autoevaluación y la autoestima. Incluyen la seguridad en sí mismo, la confianza en sí mismo, la necesidad de aprobación y reconocimiento social, de estatus, prestigio, reputación y consideración. La satisfacción de estas necesidades conduce a sentimientos de confianza en sí mismo, valor, fuerza, prestigio, poder, capacidad y utilidad. Su frustración puede provocar sentimientos de inferioridad, debilidad, dependencia y desamparo, los cuales a la vez pueden llevar al desamino o a ejecutar actividades compensatorias. (Solano Arévalo, 2001)
- e) Necesidad de autorrealización: Son las necesidades humanas más elevadas, se hallan en la cima de la jerarquía. Estas necesidades llevan a las personas a desarrollar su propio potencial y realizarse como criaturas humanas durante toda la vida. Esta tendencia se expresa mediante el impulso de superarse cada vez más y llegar a realizar todas las potencialidades de la persona. Las necesidades de autorrealización se relacionan con autonomía, independencia, autocontrol, competencia y plena realización del potencial de cada persona, de los talentos individuales. En tanto las cuatro necesidades anteriores pueden satisfacerse mediante recompensas externas (extrínsecas) a la persona, que tienen una realidad concreta (dinero, alimento, amistades, elogios de otras personas), las necesidades de autorrealización solo pueden satisfacerse mediante recompensas intrínsecas que las personas se dan a sí mismas (por ejemplo, sentimiento de realización), y que no son observables ni controlables por los demás. Las demás necesidades no motivan el comportamiento cuando se han satisfecho, por su parte, las necesidades de autorrealización pueden ser insaciables, puesto que cuantas más recompensas obtenga la persona, más importante se vuelven y deseara

satisfacer dichas necesidades cada vez más. No importa que tan satisfecha este la persona, pues ésta siempre querrá más. (Solano Arévalo, 2001)

B. Teoría de Mc Clelland

Guédez (2013) señala que esta teoría se enfoca básicamente hacia tres tipos de motivación: logro, poder y afiliación:

- a) Logro: Es el impulso de sobresalir, de tener éxito. Lleva a los individuos a imponerse a ellos mismos metas elevadas que alcanzar. Estas personas tienen una gran necesidad de desarrollar actividades, pero muy poca de afiliarse con otras personas. Las personas movidas por este motivo tienen deseo de la excelencia, apuestan por el trabajo bien realizado, aceptan responsabilidades y necesitan feedback constante sobre su actuación. (Guédez, 2013)
- b) Poder: Necesidad de influir y controlar a otras personas y grupos, y obtener reconocimiento por parte de ellas. Las personas motivadas por este motivo les gustan que se las considere importantes, y desean adquirir progresivamente prestigio y status. Habitualmente luchan por qué predominen sus ideas y suelen tener una mentalidad “política”. (Guédez, 2013)
- c) Afiliación: Deseo de tener relaciones interpersonales amistosas y cercanas, formar parte de un grupo, etc., les gusta ser habitualmente populares, el contacto con los demás, no se sienten cómodos con el trabajo individual y le agrada trabajar en grupo y ayudar a otra gente. (Guédez, 2013)



Figura 2. 2 Teoría de Mc Clelland

Fuente: Guédez (2013)

C. La teoría de los dos factores de Herzberg

Solano (2001) señala que esta teoría está conformada por factores higiénicos y motivacionales:

- a) Factores higiénicos: Son las condiciones que rodean al individuo cuando trabaja, implican las condiciones físicas y ambientales de trabajo, el salario, los beneficios sociales, las políticas de la empresa, el tipo de supervisión recibida, el clima de las relaciones entre las directivas y los empleados, los reglamentos internos, las oportunidades existentes. Los factores higiénicos poseen una capacidad muy limitada para influir en el comportamiento de los trabajadores. La expresión “higiene” refleja con exactitud su carácter preventivo y profiláctico, y muestra que solo destinan a evitar fuentes de insatisfacción en el ambiente o amenazas potenciales que puedan romper su equilibrio. Cuando estos factores son óptimos, simplemente evitan la insatisfacción de manera sustancial y duradera. Cuando son precarios, producen insatisfacción y se denominan entonces factores de insatisfacción. (Solano Arévalo, 2001)
- b) Factores motivacionales: Tienen que ver con el contenido del cargo, las tareas y los deberes relacionados con el cargo en sí, producen un efecto de satisfacción duradera y un aumento de la productividad muy por encima de los niveles normales. El termino motivación encierra sentimientos de realización, de crecimiento y de reconocimiento profesional, manifiestos en la ejecución de tareas y actividades que constituyen un gran desafío y tienen bastante significación para el trabajo. Cuando los factores motivacionales son óptimos, elevan la satisfacción, de modo sustancial, cuando son precarios, provocan la perdida de satisfacción, y se denominan factores de satisfacción. La satisfacción en el cargo es función del contenido o de las actividades desafiantes y estimulantes del cargo: estos son los llamados factores motivadores. La insatisfacción en el cargo es función del ambiente, de la supervisión, de los colegas y del contexto general del cargo, estos son los llamados factores higiénicos. (Solano Arévalo, 2001)

D. Teoría de las expectativas, Vroom

Solano (2001) señala que esta teoría de las expectativas ha sido formulada por Vroom en 1964 como fundamento determinante de la satisfacción y de la conducta en el trabajo. Parte del hecho de que la satisfacción de la conducta humana y de la conducta laboral depende de la posibilidad subjetiva de que un determinado comportamiento conduzca a unos determinados resultados previamente esperados y del valor de dichos resultados para el sujeto. El hombre ante cualquier conducta tiene unas determinadas expectativas en relación a los resultados que se le asocian. En consecuencia, selecciona, de entre los diversos comportamientos posibles, aquellos cuyos resultados, en función de las expectativas, le proporcionan el máximo de satisfacción. (Solano Arévalo, 2001)

Vroom citado por García (2010) propone su teoría sobre la satisfacción laboral basada en tres conceptos básicos, que son: expectativa, valencia e instrumentalidad.

1. Concepto de expectativa. La percepción subjetiva sobre la probabilidad de que un determinado acto será seguido por un determinado resultado. Es decir, se denomina expectativa a la probabilidad subjetiva de que, dado un nivel de esfuerzo “i”, se alcanzará un nivel de ejecución “j”, El valor de la expectativa dependerá, por tanto, de la certeza del individuo de que al ejercer determinado nivel de esfuerzo conseguirán determinado nivel de ejecución.
2. Concepto de valencia. Las orientaciones de una persona hacia determinados resultados. Es decir, será el valor subjetivo de la recompensa y expresará la fuerza de la atracción individual hacia un determinado resultado.
3. Concepto de instrumentalidad: La percepción del trabajador de que ciertos resultados le llevarán a la obtención de otros resultados.

Luego, la satisfacción en el trabajo según el modelo propuesto por Vroom (1964), es una función monótonamente creciente de la suma algebraica de los productos de las valencias de todos los resultados y su percepción de la instrumentalidad de cada resultado para la consecución de los otros resultados. En consecuencia, la satisfacción de un trabajador será alta cuando le sea fácil que, al conseguir un determinado grado de desempeño de su trabajo, obtenga los resultados deseados por él, o bien, cuando a juicio del

trabajador, los resultados obtenidos, como consecuencia de su nivel de ejecución, sean los previstos y deseados por él mismo. (Solano Arévalo, 2001)

Teoría de las expectativas

Instrumentalidad del nivel

Valencia del resultado j = de ejecución j para obtener X Valencia del resultado k

E. Teoría de la equidad, Adams

Solano (2001) señala que esta teoría de satisfacción en el trabajo enfatiza prioritariamente el proceso de comparación social efectuado por los trabajadores como fuente principal de su satisfacción o insatisfacción. Se basa en las relaciones de intercambio y de justicia o equidad que conllevan dichas relaciones.

John Stacy Adams, fue quien con mayor rigor, precisión y amplitud ha descrito la teoría que denominamos de equidad. Para Lawler la diferencia que se establece entre la expectativa y la realidad de la recompensa produce la satisfacción e insatisfacción. Por tanto, el sujeto realiza una operación mental según la cual compara la recompensa obtenida con el rendimiento de su trabajo y la que él considera correcta. De ahí que si la recompensa obtenida coincide o excede la que él considera adecuada, el individuo estará satisfecho. Si es inferior a la esperada, se produce insatisfacción. (Solano Arévalo, 2001)

La comparación de ambos elementos da como resultado final la satisfacción laboral, la insatisfacción laboral o la experiencia de inequidad, disconformidad, tensión o culpabilidad. La satisfacción laboral resultará cuando lo que el trabajador percibe que recibe (a) y lo que cree que debería recibir (b) coinciden, es decir, cuando $a = b$. La insatisfacción laboral surge cuando las recompensas recibidas percibidas son menores que las que el trabajador cree que debería recibir, es decir, cuando $a < b$. Por último, las experiencias de inequidad o culpabilidad, ocurren cuando lo que el trabajador percibe que recibe excede lo que cree que debería recibir, en este caso $a > b$. (García Viamontes, 2010)

Como se puede observar, la discrepancia o ausencia de ella no depende únicamente de un proceso de comparación intrapersonal, como ocurría en las teorías anteriores, sino que depende únicamente de un proceso de comparación intrapersonal, como ocurría en las teorías anteriores, sino que depende también de un proceso de comparación social con las personas relevantes del contexto. Por otra parte, la discrepancia positiva, la situación $a < b$, no daría lugar a la insatisfacción laboral, sino a una situación de inequidad percibida. (Solano Arévalo, 2001)

F. Teoría de Locke

Solano (2001) señala que el modelo de satisfacción y motivación en el trabajo de Locke ha sido denominado, dependiendo de los autores que la presentan, como modelo o teoría de la finalidad, o de la discrepancia, o de los valores.

Analizando distintas publicaciones se puede concluir que Locke primero presentó el modelo de la finalidad y, más tarde, completó su teoría incorporando a la misma el resultado de sus investigaciones y análisis de los valores, desarrollando de este modo, su teoría de los valores: (Solano Arévalo, 2001)

G. Teoría de la finalidad

El modelo de la finalidad parte del hecho de que la propia realización y éxito profesional del trabajador puede constituir un fin en sí mismo, es decir, las metas y objetivos conscientes del trabajador, constituyen un fin en sí mismos. Por lo tanto, constituyen una fuente propia e independiente de satisfacción y motivación para el trabajador. Las ideas conscientes de un individuo regulan sus acciones. (Solano Arévalo, 2001)

La teoría de la finalidad de Locke parte de que la motivación en el trabajo es una actividad consciente. La persona que trabaja siempre intenta conseguir algo en función de unos objetivos conscientes. Cuanto mayor sean los objetivos asumidos conscientemente por una persona, mayor será su nivel de ejecución; y consiguientemente, mayor será su nivel de

satisfacción si alcanza los objetivos. Todo ello implica que las metas y objetivos, para hacerse conscientes y plenamente asumidos por el sujeto, deben ser concretos y claramente especificados. Por lo demás, aquellos sujetos que reciben feedback y participación en la planificación y ejecución de las tareas, trabajan mejor e incrementan sus niveles de satisfacción. (Solano Arévalo, 2001)

Ingredientes básicos en la formulación de Locke son: (Solano Arévalo, 2001)

- a) Las metas o intenciones juegan un papel crucial como determinantes motivacionales inmediatos del esfuerzo y/o la elección realizados por el sujeto.
- b) El cambio en el valor de los incentivos solo afectara a la conducta, si dicho cambio va acompañado de un cambio en las metas del sujeto.
- c) Un individuo se hallará satisfecho con el nivel de ejecución alcanzado, en la medida en que dicho nivel iguale el nivel de ejecución de sus metas.

Las conclusiones de estas investigaciones son: (Solano Arévalo, 2001)

- a) En igualdad de condiciones, cuanto más elevados sea los fines, mayor será el nivel de ejecución.
- b) El fin o los fines deben estar claramente definidos.
- c) Las intenciones del sujeto regulan las elecciones de su conducta en la tarea a realizar.
- d) Las metas ejercen un papel mediador que hace eficaces los estímulos externos sobre el nivel de ejecución.
- e) Los incentivos externos influyen sobre el nivel de ejecución a través de su impacto en las metas e intenciones del sujeto.

H. Teoría de los valores

La teoría de los valores parte del planteamiento de que la satisfacción laboral está en función de los valores laborales importantes para la persona que pueden ser obtenidos a través del propio trabajo, esos valores tienen que ser congruentes con las necesidades del

individuo. Es decir, ha de existir una congruencia entre los valores personales, la percepción de las posibilidades de consecución de los valores laborales que ofrece el propio trabajo y las necesidades de esa persona. (Solano Arévalo, 2001)

En la teoría del valor de Locke (1976) citado por García (2010), se propone que la satisfacción laboral es la consecuencia del ajuste existente entre los resultados del trabajo y los deseos del individuo. Cuanto mayor sea este ajuste, mayor será la satisfacción laboral. Para Locke, los resultados que las personas valoran no tienen por qué ser necesariamente necesidades básicas, puede ser cualquier aspecto del trabajo que se desee. El aspecto clave de esta aproximación es la discrepancia percibida entre los aspectos del trabajo que la persona tiene y aquellos que ella desea. Las mayores discrepancias dan lugar a mayor grado de insatisfacción y las menores discrepancias dan lugar a mayor grado de satisfacción. Con respecto a la validez de esta teoría, los estudios realizados, aunque limitados en número, parecen dar su apoyo. (Solano Arévalo, 2001)

Locke (1976) citado por García (2010) define la satisfacción como “un estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto”. Y según su teoría de los valores “la satisfacción en el trabajo resulta de la percepción de que el propio trabajador cumple o hace posible la consecución de los valores laborales importantes para el sujeto, en la medida en que estos valores son congruentes con sus necesidades”. Como puede apreciarse, esta perspectiva teórica considera la satisfacción de las necesidades como un aspecto relevante, y permite además conceptualizar la satisfacción laboral como el resultado del ajuste percibido entre lo que el individuo espera de su trabajo, y lo que consigue de este. (García Viamontes, 2010)

Una implicación interesante de esta teoría es que destaca los aspectos del trabajo que necesitan ser cambiados para conseguir satisfacción laboral. Locke (1998) citado por García (2010) en concreto sugiere que estos aspectos podrían no ser los mismos para todas las personas, al hacer hincapié en los valores, sugiere que la satisfacción laboral puede derivarse de muchos factores. (García Viamontes, 2010)

I. Teorías situacionales:

Solano (2001) señala que en esta teoría el grupo de referencia tiene una influencia importante en la vida laboral, puesto que, si está de acuerdo con las condiciones laborales de la persona que lo tiene como tal, esta se mostrará satisfecha. Una serie de autores han defendido frente a la conceptualización tradicional de las actitudes como disposiciones relativamente estables y permanentes para la acción, un punto de vista situacional.

J. Teoría del grupo de referencia

La teoría del grupo de referencia social mantiene que el balance que realiza la persona para determinar la satisfacción laboral tiene como punto de referencia el punto de vista y las características de su grupo o categoría socioeconómica. La idea central es que el individuo tiende a evaluar las características de su situación laboral en términos de su marco de referencia. De ese modo, la satisfacción laboral está positivamente relacionada con el grado en que las características del puesto de trabajo se ajustan a las normas y deseos de los grupos que el individuo considera como guía para su evaluación del mundo y, para su definición de la realidad social.

Korman (1978) citado por García (2010), propone como elemento principal de la satisfacción laboral al grupo de referencia, que puede ser uno concreto o el entorno social en general: todo depende de dónde ponga el punto de mira la persona que compara.

Estos autores muestran que la satisfacción relativa a los sucesos situacionales juega un papel importante en la satisfacción laboral global y esto permite comprender por qué la satisfacción de un trabajador puede variar a lo largo del tiempo sin que hayan variado las características de su trabajo.

El estado del arte de la teoría relevante comprende lo señalado en el cuadro 2.1 que a continuación se presenta:

2.3. Marco referencial

2.3.1. Marco institucional

Negocios & Inversiones Enterprise SAC

La misión es: Planear e integrar una empresa que reúna todos los detalles que se requiere para un evento exitoso, con el objetivo principal que nuestros clientes disfruten de nuestra comida y de sus eventos como un invitado más, sintiéndose al 100% satisfecho. La visión es: Ser una de las principales empresas de expendio de comida, catering, atención y de diversión de personas como de instituciones y empresas, que sea reconocida por su sensibilidad ante las necesidades de cada cliente y sobre por la excelencia de sus resultados. Alcanzar y superar las expectativas de cada uno de nuestros clientes con una actitud de compromiso, cordialidad y responsabilidad, ofreciendo las mejores opciones con ética y profesionalismo.

Antecedentes:

Este grupo empresa se inicia hace 8 años aproximadamente con la intención de generar un lugar para disfrutar de lo mejor en gastronomía nacional en un ambiente en contacto con la naturaleza con entretenimiento para nuestros clientes como música en vivo y los mejores potajes de nuestra región.

Las empresas que conforman el grupo son tres: La Terraza Restobar Karaoke, “Los Troncos” Latin Disco y “Charles And Coco’s” Disco Club.

(1) La Terraza Restobar Karaoke

Ofrece una atención más personalizada direccionando más la atención a la gastronomía nacional acompañada de los fines de semana con karaoke y fin de fiesta que le da una opción adicional a los clientes que buscan este tipo de entretenimiento.

Opciones de Catering:

Catering Empresarial

Servicio dirigido a atender sus requerimientos alimenticios en nuestras instalaciones, para Conferencias, Aniversarios Institucionales y Empresariales, contando con un personal especializado en este servicio con artículos de calidad nutricional. Con

Movilidad para traslado de alimentos. Convenios para atención de altos ejecutivos a sola firma.

Catering Social

Ponemos a su disposición la mejor infraestructura para el éxito de su evento social: Quinceañero, Matrimonio, Bodas Matrimoniales y otros. Proporcionándoles su Almuerzo, Cena, Buffet, Bocaditos, Decoración, Sonido, Iluminación.

Catering Industrial

Este Catering ofrecemos el servicio de alimentación (Desayuno, Almuerzo y Cena) dentro de las empresas (Campamentos, Campamentos Petroleros, Campamentos Mineros, en el interior del país y otros)

(2) “Los Troncos” Latin Disco

“Los Troncos” Latín Disco, construido en un área de 600 m² aproximadamente, con infraestructura moderna con tres ambientes (Terraza, Pérgola y Mezzanines) el mismo que cuenta con tres barras para atención al cliente, escenario grande, además de contar con:



(3) “Charles And Coco’s” Disco Club

“Charles & Coco’s” Disco Club, construido en un área de 500 m² aproximadamente, estructura totalmente moderna, es una discoteca que cuenta con tres barras para atención al cliente, escenario, local con Aire Acondicionado, fresco especial

para recepciones particulares, reuniones, presentaciones de productos.



Figura 2. 3 Ambientes de Charles & Coco's" Disco Club

III. MARCO METODOLÓGICO

3.1. Enfoque y diseño

- a) Descriptiva, ya que comprendió la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual de la satisfacción laboral en grupo Enterprise.
- b) Cuantitativo: no experimental.
- c) Transversal, ya que se recolectó datos en un solo momento, y en un tiempo único.

3.2. Sujetos de la investigación

3.2.1. Población:

El número de trabajadores de las tres empresas que conforman Negocios & Inversiones Enterprise SAC es cuarenta y siete (47) con contrato a plazo fijo y contrato indeterminado. (Población finita).

3.2.2. Censo:

Hubo censo pues se aplicó el cuestionario a todos los trabajadores de las tres empresas que conforman Negocios & Inversiones Enterprise SAC (Fernández, 1998)

3.3. Métodos y procedimientos

Procedimientos:

- a) Se seleccionó a todos los 47 trabajadores que laboran en Enterprise.
- b) Se aplicó un cuestionario que contiene treinta y seis (36) preguntas a manera de instrumento de recolección de datos.
- c) Se procedió a la medición y caracterización de las variables determinadas a priori.
- d) Se obtuvo los resultados y/o hallazgos.
- e) Se redactó el informe final.

A continuación, en el cuadro 3.1 se presenta el indicador de confiabilidad del cuestionario aplicado:

Cuadro 3. 1 Fiabilidad del cuestionario

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	Nº de elementos
0,818	36

Interpretación: Los hallazgos tienen fiabilidad ya que el indicador de Cronbach corresponde a un nivel de excelencia al estar cerca de la unidad. El alfa de Cronbach permite estimar la fiabilidad de un cuestionario. La validez de un instrumento se refiere al grado en que el instrumento mide aquello que pretende medir. El valor mínimo aceptable para el coeficiente alfa de Cronbach es 0,70; por debajo de ese valor la consistencia interna de la escala utilizada es baja. Por su parte, el valor máximo esperado es 1,00. Cuanto más cerca se encuentre el valor del alfa a 1, mayor es la consistencia interna de los ítems analizados. Usualmente, se prefieren valores de alfa entre 0,80 y 0,90. Sin embargo, cuando no se cuenta con un mejor instrumento se pueden aceptar valores inferiores de alfa de Cronbach. El coeficiente alfa de Cronbach es la forma más sencilla y conocida de medir la consistencia interna. (Heidi Celina Oviedo & Adalberto Campo-Arias, 2005)

Como criterio general, las recomendaciones para evaluar los coeficientes de alfa de Cronbach son: (UV, 2015)

- a) Coeficiente alfa >0.9 es excelente
- b) Coeficiente alfa >0.8 es bueno
- c) Coeficiente alfa >0.7 es aceptable
- d) Coeficiente alfa >0.6 es cuestionable
- e) Coeficiente alfa >0.5 es pobre
- f) Coeficiente alfa <0.5 es inaceptable

En la tesis el Alfa de Cronbach resultó siendo 0.818 que es equivalente a bueno, con lo cual las conclusiones tienen alta fiabilidad.

3.4. Técnicas e instrumentos

3.4.1. Técnicas de muestreo:

Simple.

3.4.2. Técnicas de recolección de datos:

De campo.

3.4.3. Instrumentos de recolección de datos:

Encuesta (cuestionario); revisión bibliográfica (fichas).

3.4.4. Instrumentos de análisis de datos:

Prueba estadística alfa de Cronbach para determinar confiabilidad del instrumento.

Cuadro 3. 2 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica	Instrumentos
Encuesta	Cuestionario sobre satisfacción laboral, conformado por nueve dimensiones y 36 preguntas o ítems distribuidas de 4 en cada dimensión.
Documentaria	Fichas de trabajo, para recoger datos sobre el grupo empresarial, así como las empresas que lo conforman.

Cuadro 3. 3 Técnica e instrumentos de análisis de datos

Técnica e instrumentos de análisis de datos	
Técnicas	Instrumentos
Análisis cuantitativo o estadístico	a) Software SPSS versión 22 b) Cuadros simples y cruzados para conocer las características por cada empresa del grupo empresarial.

3.5. Aspectos éticos

- a) Trato correcto a seres humanos.
- b) Respeto a la confidencialidad de los encuestados.
- c) Declaración jurada sobre la originalidad de la investigación.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados

Cuadro 4. 1 Satisfacción laboral según dimensiones

Estadísticos descriptivos					
	N°	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
Dimensión 1: Pago	47	2,00	4,00	3,2128	0,72039
Dimensión 2: Promoción	47	3,00	4,00	3,4681	0,50437
Dimensión 3: Supervisión	47	2,00	4,00	3,2553	0,53030
Dimensión 4: Beneficios	47	2,00	5,00	3,7021	0,93052
Dimensión 5: Recompensas	47	3,00	5,00	3,7234	0,92553
Dimensión 6: Condiciones de trabajo	47	3,00	4,00	3,0638	0,24709
Dimensión 7: Compañeros de trabajo	47	3,00	5,00	4,0851	0,77543
Dimensión 8: Naturaleza del trabajo	47	3,00	5,00	4,2340	0,63289
Dimensión 9: Comunicación	47	3,00	5,00	3,3617	0,52856
Variable: Satisfacción laboral	47	3,00	4,00	3,3830	0,49137

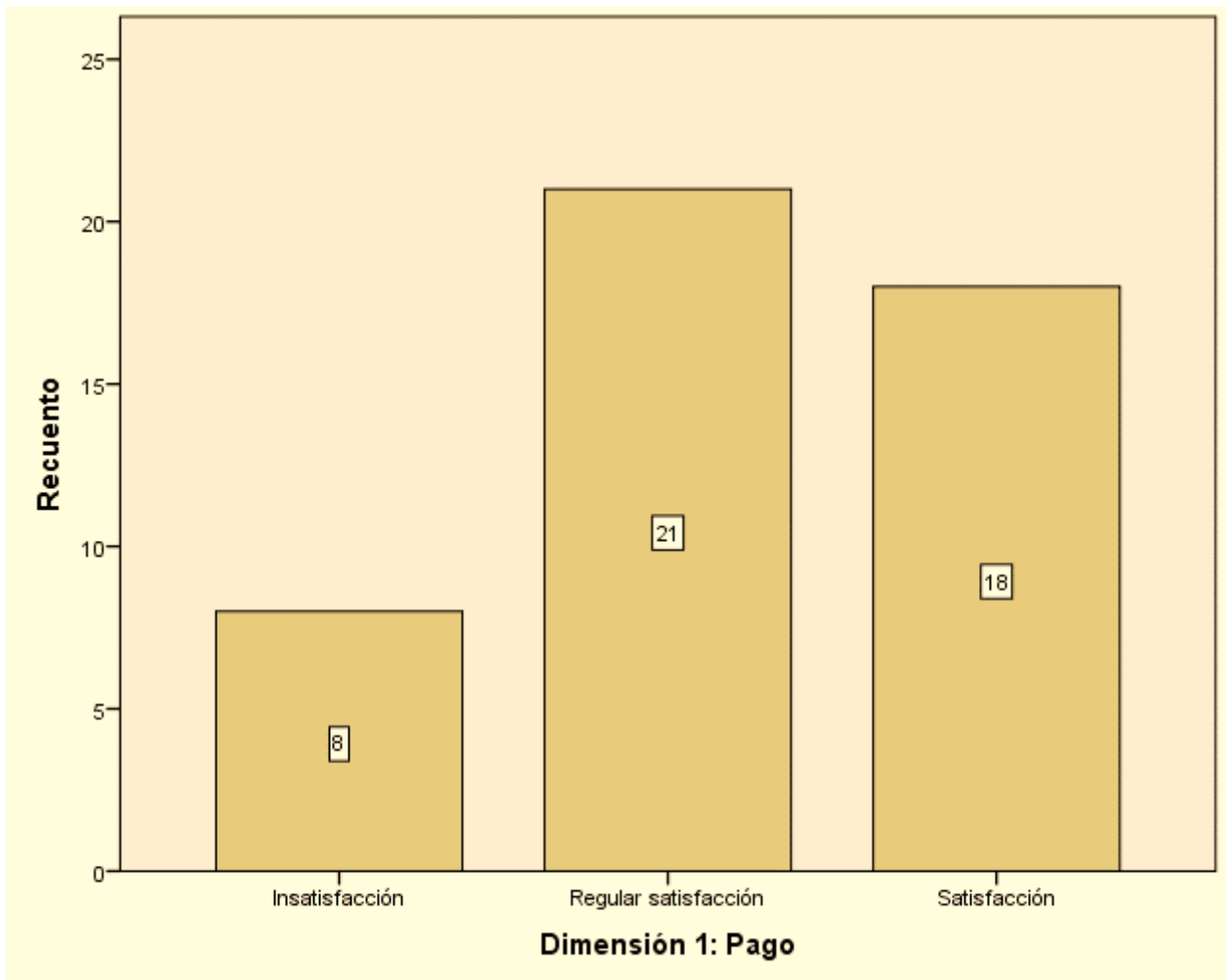
Variable: Satisfacción laboral		
	Frecuencia	Porcentaje
Regular satisfacción laboral	29	61,7
Alta satisfacción laboral	18	38,3
Total	47	100,0

Interpretación: La satisfacción laboral es de categoría regular.

La dimensión que influye mayoritariamente es la 8 “naturaleza del trabajo”, mientras que la dimensión que menos influye es la 6 “condiciones de trabajo”, por lo que los trabajadores valoran su trabajo y esperan mejores condiciones de trabajo.

Cuadro 4. 2 Dimensión 1 pago

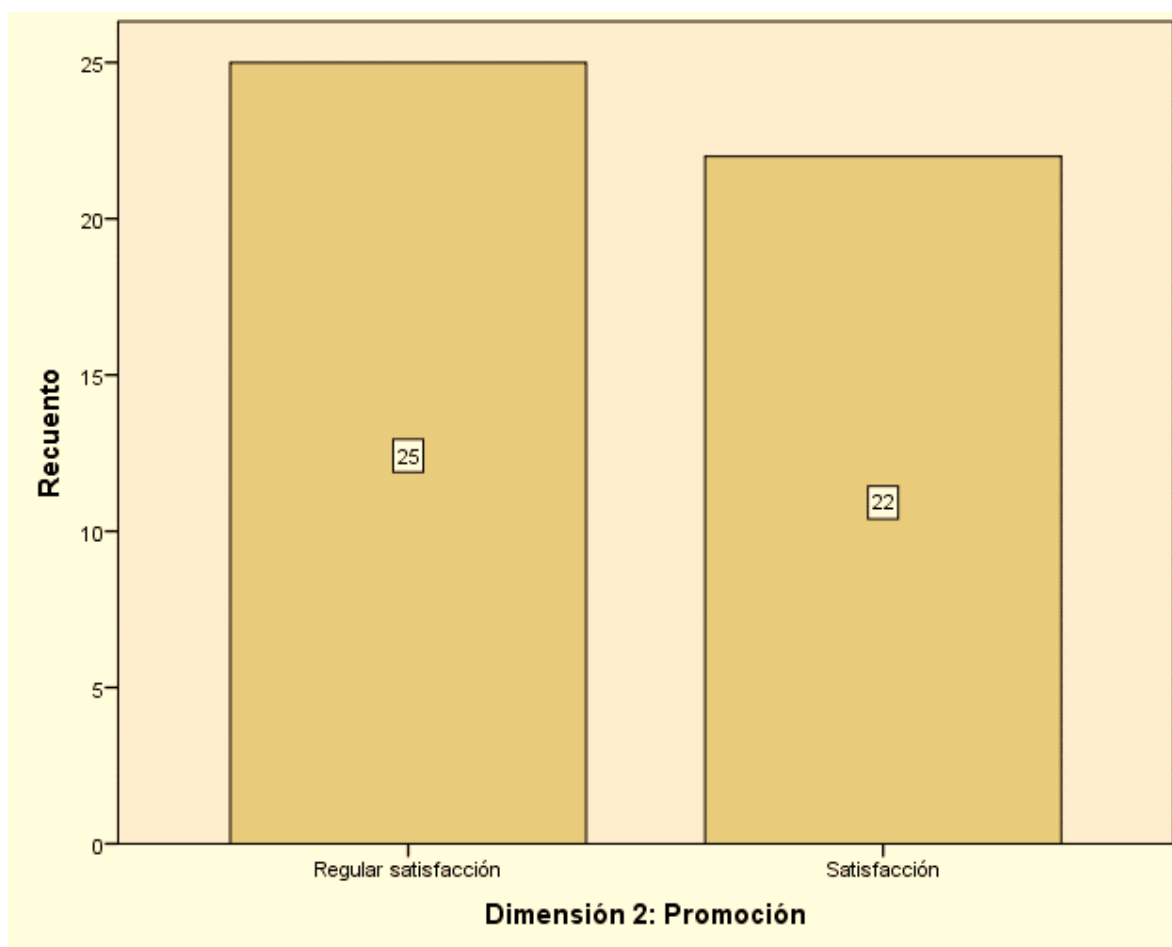
Dimensión 1: Pago		
	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfacción	8	17,0
Regular satisfacción	21	44,7
Satisfacción	18	38,3
Total	47	100,0



Interpretación: La dimensión pago es de categoría regular, por lo que los trabajadores sienten que su remuneración ni les genera satisfacción ni insatisfacción.

Cuadro 4. 3 Dimensión 2 promoción

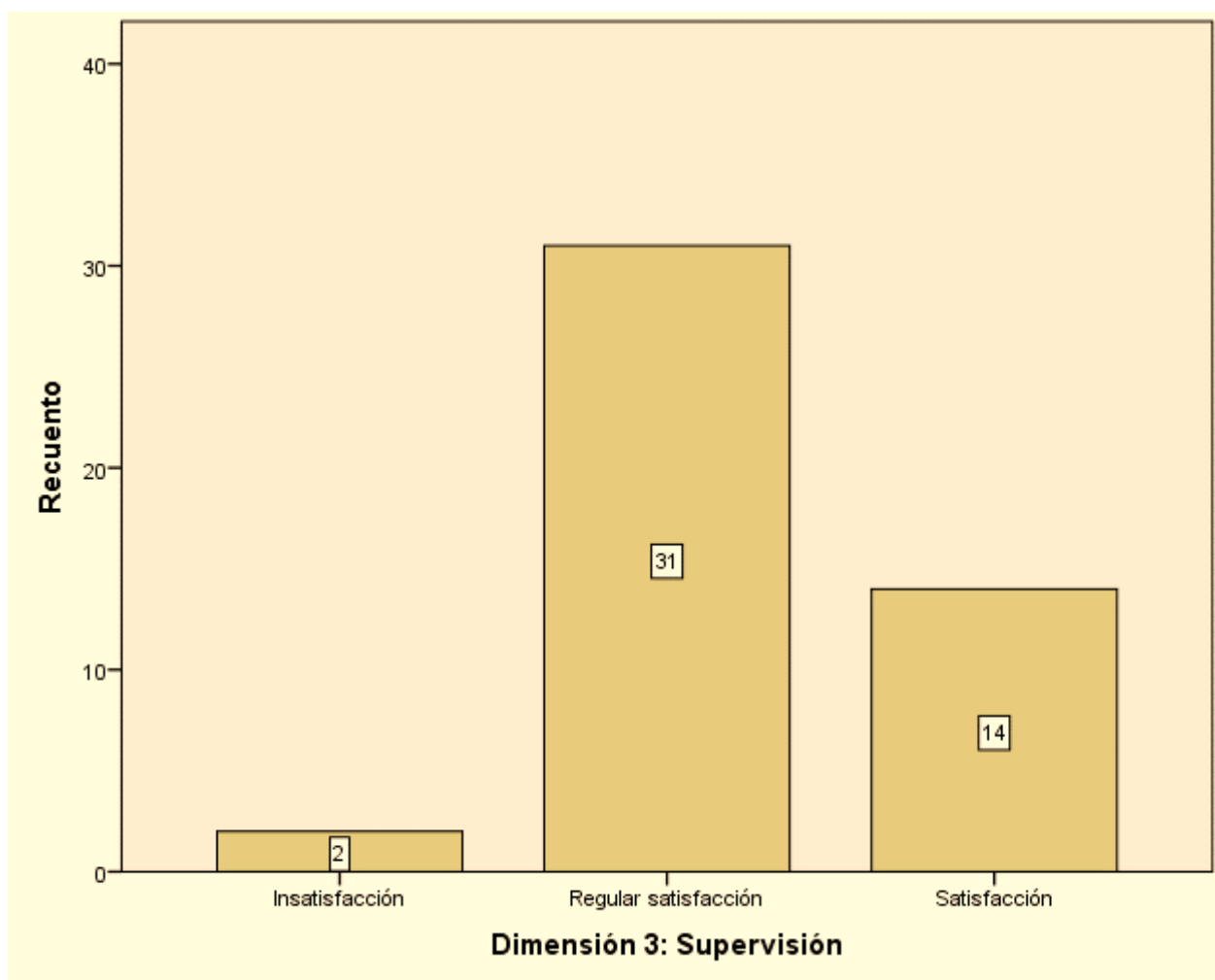
Dimensión 2: Promoción		
	Frecuencia	Porcentaje
Regular satisfacción	25	53,2
Satisfacción	22	46,8
Total	47	100,0



Interpretación: La dimensión promoción es de categoría regular, por lo que los trabajadores sienten que la promoción ni les genera satisfacción ni insatisfacción.

Cuadro 4. 4 Dimensión 3 supervisión

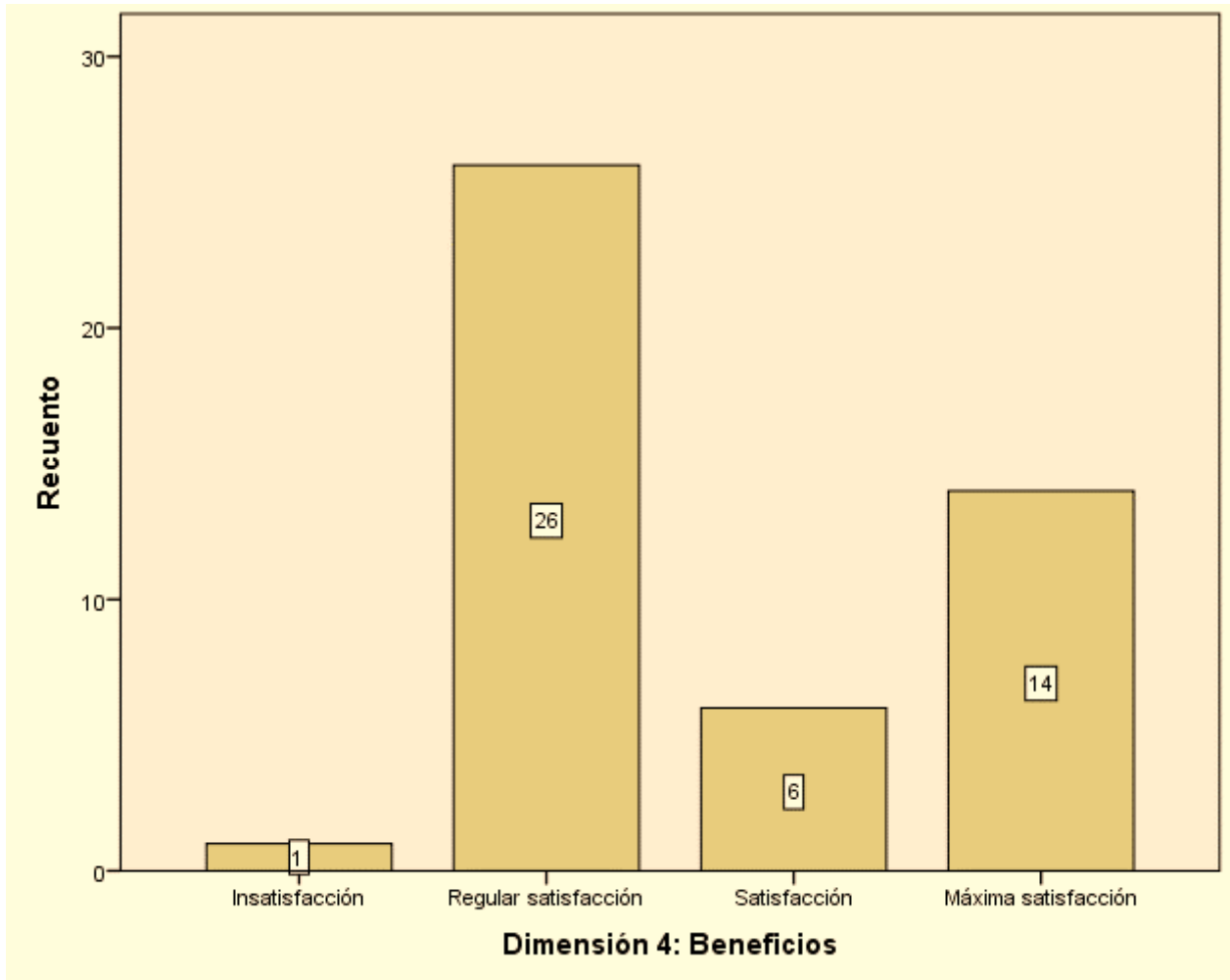
Dimensión 3: Supervisión		
	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfacción	2	4,3
Regular satisfacción	31	66,0
Satisfacción	14	29,8
Total	47	100,0



Interpretación: La dimensión supervisión es de categoría regular, por lo que los trabajadores sienten que la supervisión ni les genera satisfacción ni insatisfacción por el estilo o forma que son dirigidos en el trabajo.

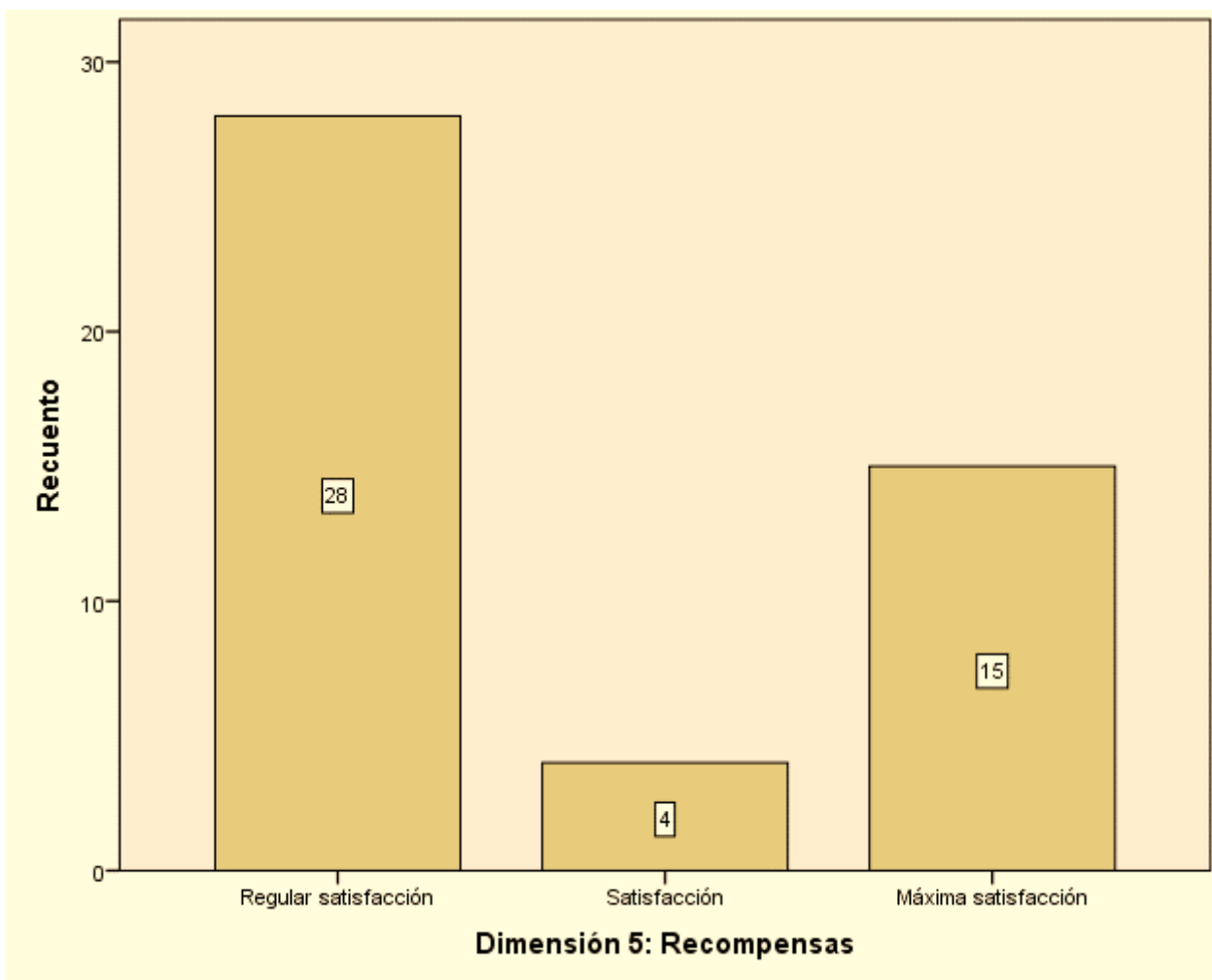
Cuadro 4. 5 Dimensión 4 beneficios

Dimensión 4: Beneficios		
	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfacción	1	2,1
Regular satisfacción	26	55,3
Satisfacción	6	12,8
Máxima satisfacción	14	29,8
Total	47	100,0



Interpretación: La dimensión beneficios es de categoría regular, por lo que los trabajadores sienten que los beneficios ni les generan satisfacción ni insatisfacción por lo que sienten que no reciben las ayudas que a veces requieren por parte de la empresa.

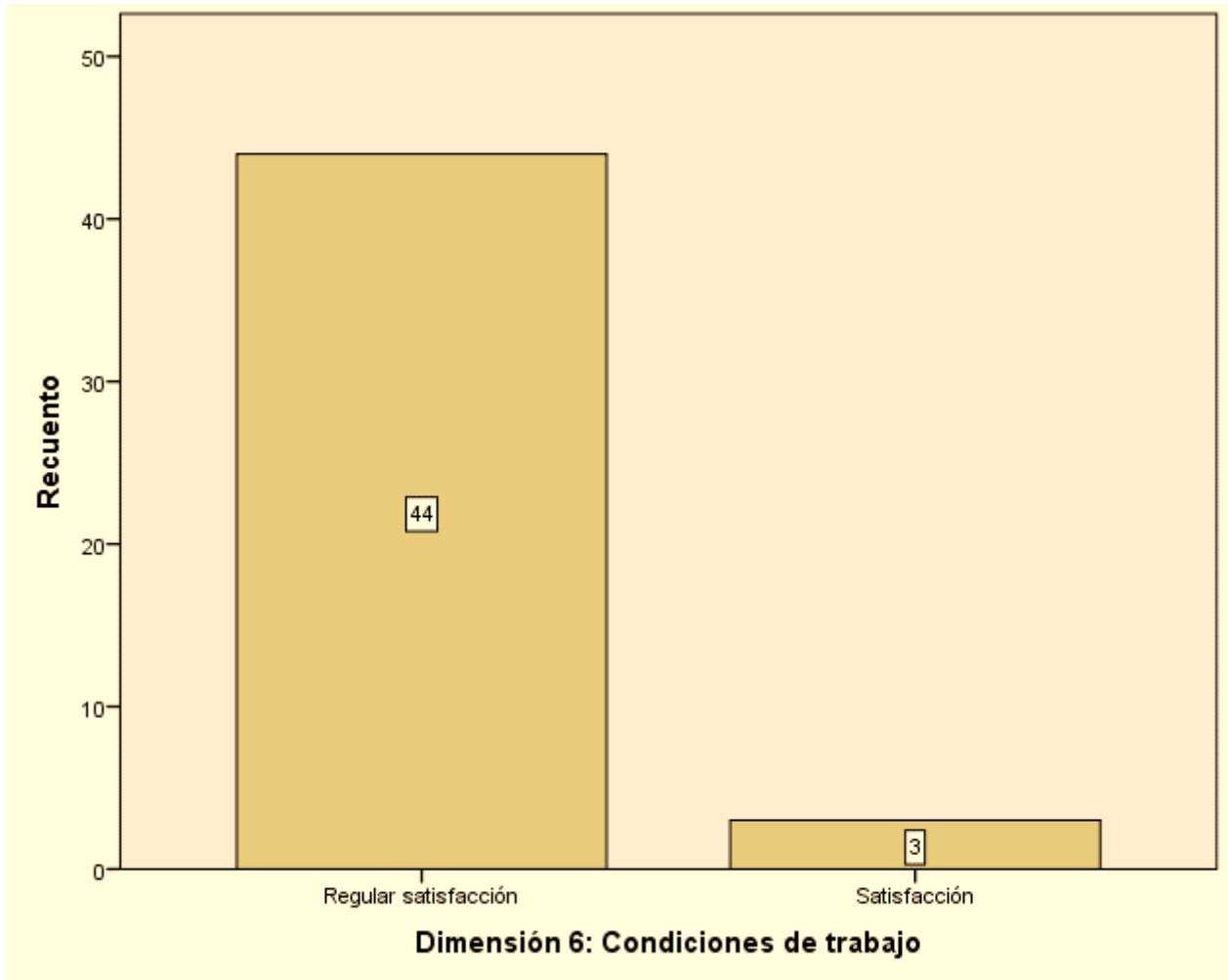
Dimensión 5: Recompensas		
	Frecuencia	Porcentaje
Regular satisfacción	28	59,6
Satisfacción	4	8,5
Máxima satisfacción	15	31,9
Total	47	100,0



Interpretación: La dimensión recompensas es de categoría regular, por lo que los trabajadores sienten que las recompensas ni les genera satisfacción ni insatisfacción siendo que no reciben estímulos por su esfuerzo.

Cuadro 4. 6 Dimensión 6 condiciones de trabajo

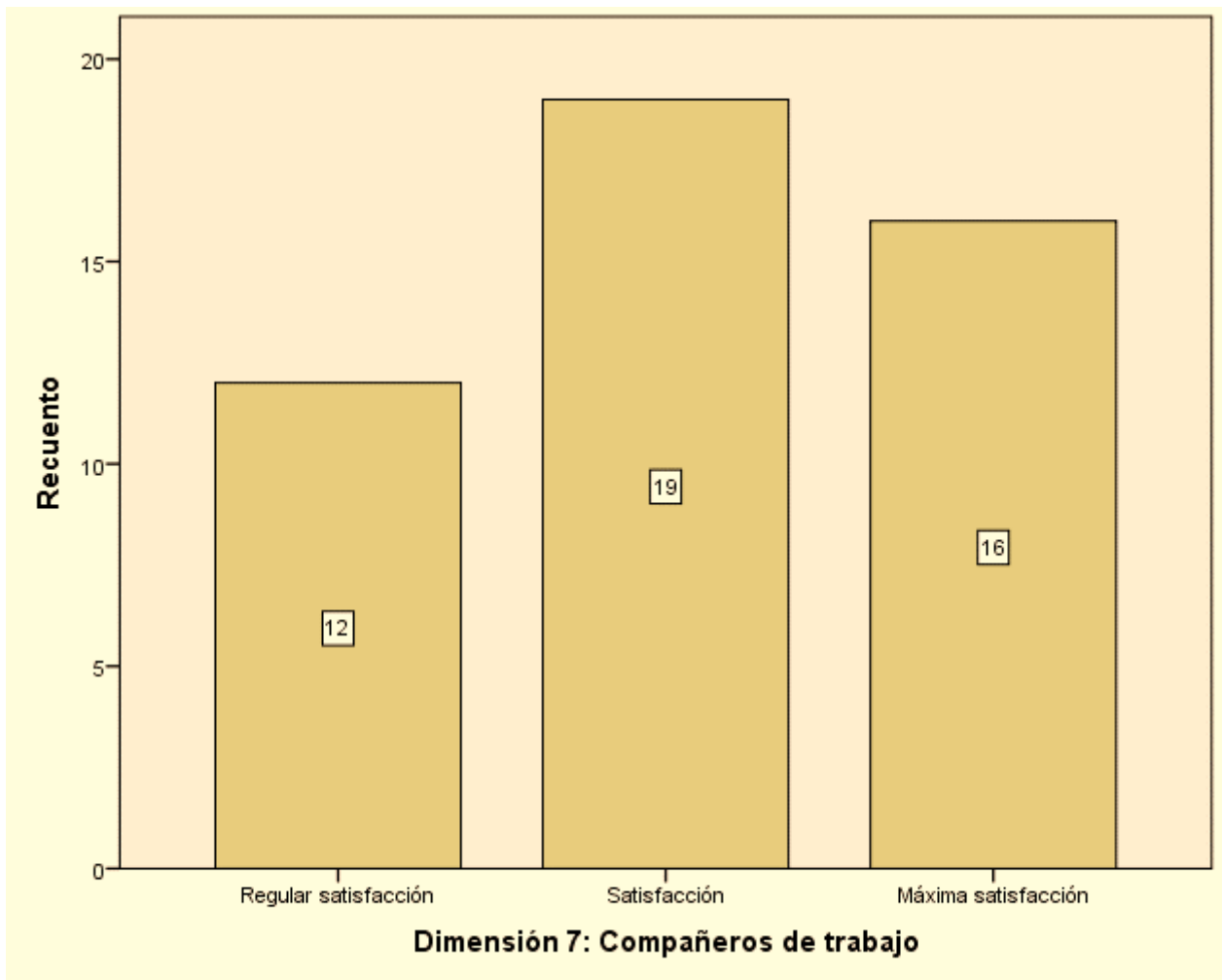
Dimensión 6: Condiciones de trabajo		
	Frecuencia	Porcentaje
Regular satisfacción	44	93,6
Satisfacción	3	6,4
Total	47	100,0



Interpretación: La dimensión condiciones de trabajo es de categoría regular, por lo que los trabajadores sienten que las condiciones de trabajo ni les genera satisfacción ni insatisfacción siendo que muchas veces no reciben las facilidades para desarrollar bien su trabajo.

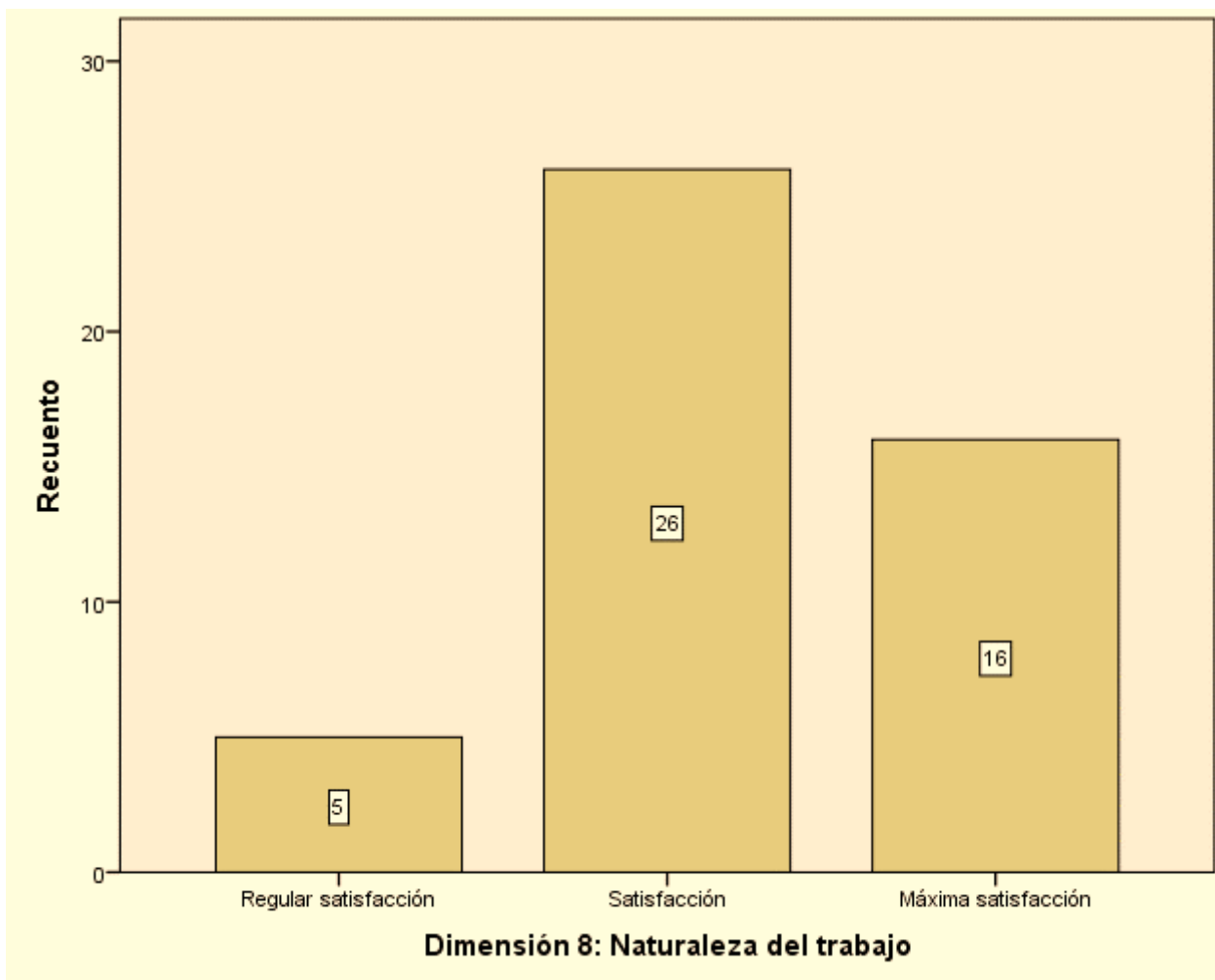
Cuadro 4. 7 Dimensión 7 compañeros de trabajo

Dimensión 7: Compañeros de trabajo		
	Frecuencia	Porcentaje
Regular satisfacción	12	25,5
Satisfacción	19	40,4
Máxima satisfacción	16	34,0
Total	47	100,0



Interpretación: La dimensión compañeros de trabajo es de categoría satisfacción, por lo que los trabajadores sienten que los compañeros de trabajo les generan satisfacción.

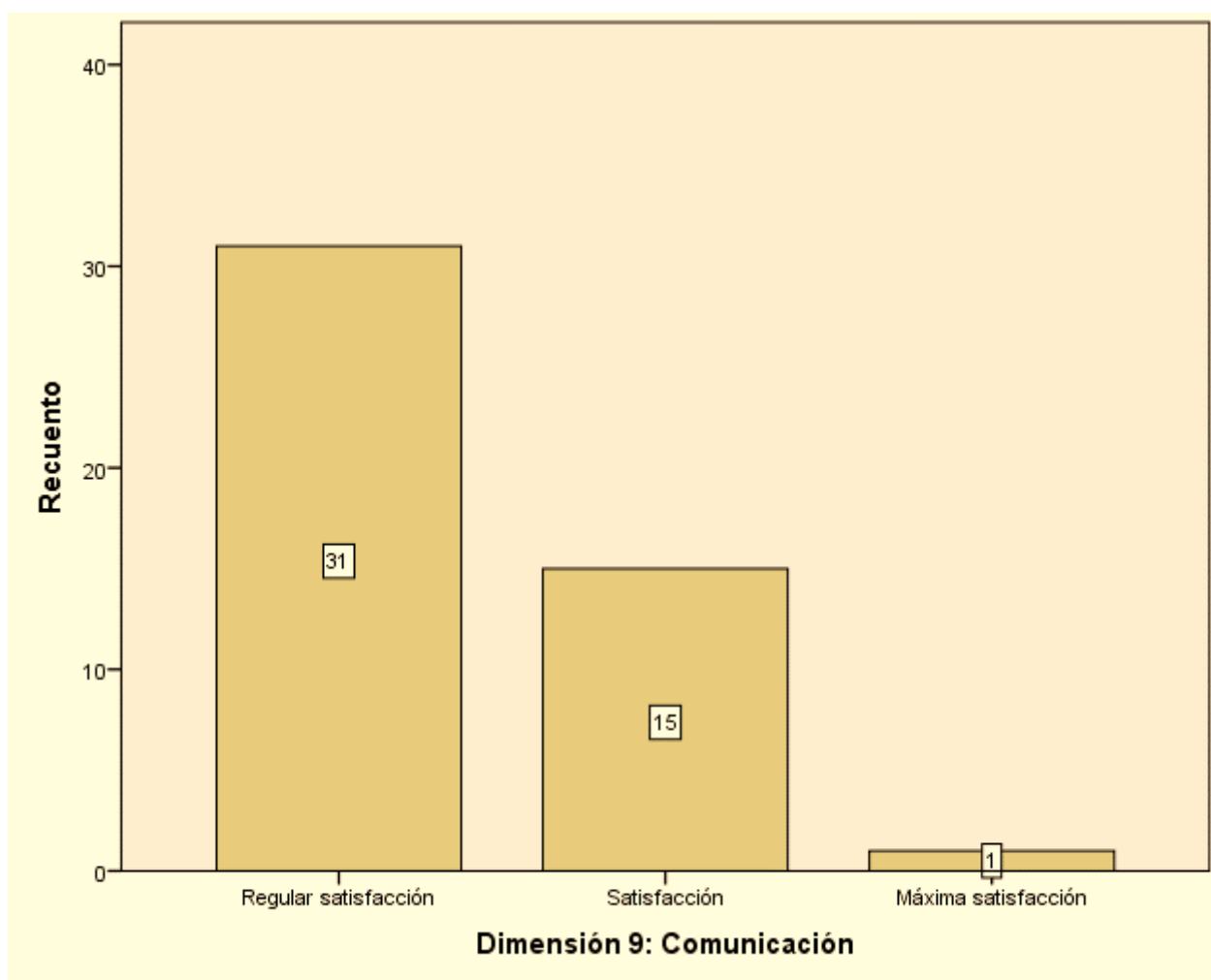
Dimensión 8: Naturaleza del trabajo		
	Frecuencia	Porcentaje
Regular satisfacción	5	10,6
Satisfacción	26	55,3
Máxima satisfacción	16	34,0
Total	47	100,0



Interpretación: La dimensión naturaleza del trabajo es de categoría satisfacción, por lo que los trabajadores sienten que la naturaleza del trabajo les genera satisfacción.

Cuadro 4. 8 Dimensión 9 comunicación

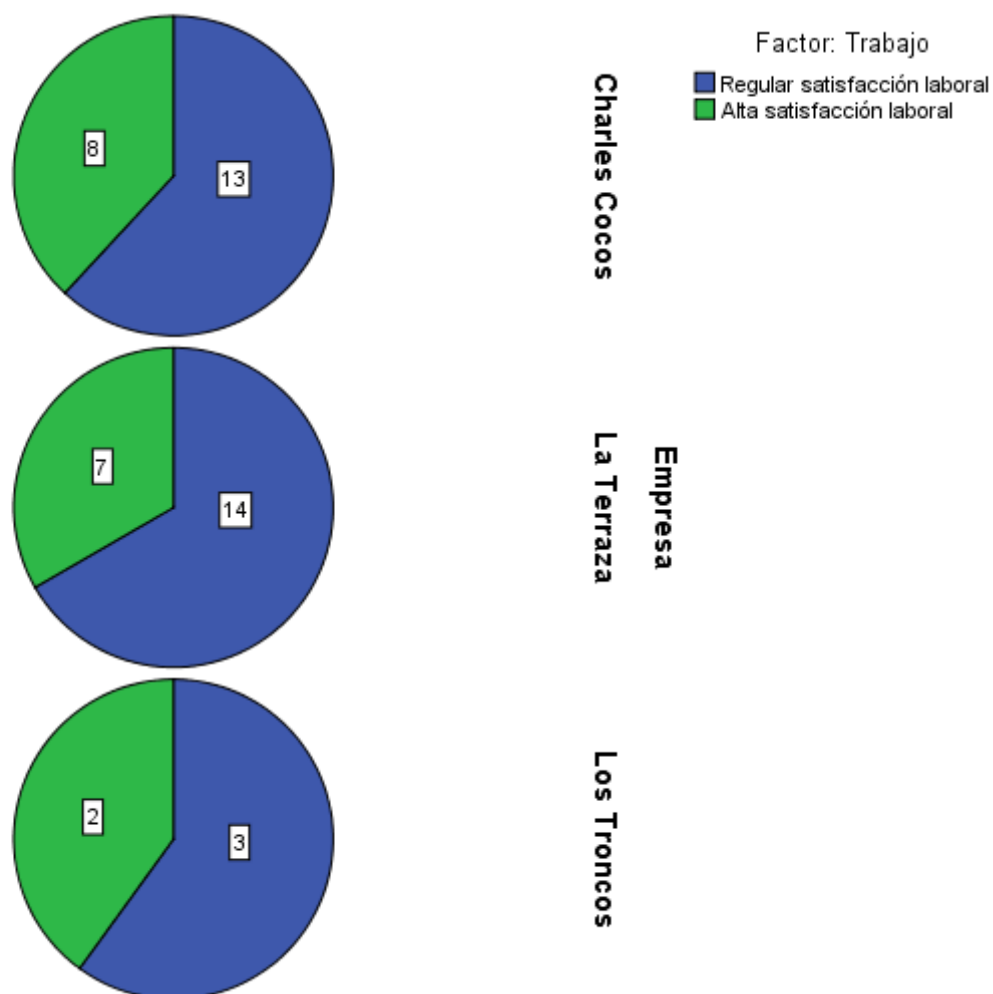
Dimensión 9: Comunicación		
	Frecuencia	Porcentaje
Regular satisfacción	31	66,0
Satisfacción	15	31,9
Máxima satisfacción	1	2,1
Total	47	100,0



Interpretación: La dimensión comunicación es de categoría regular, por lo que los trabajadores sienten que la comunicación ni les genera satisfacción ni insatisfacción.

Cuadro 4. 9 Factor trabajo dimensiones 1, 2, 4, 5, 6

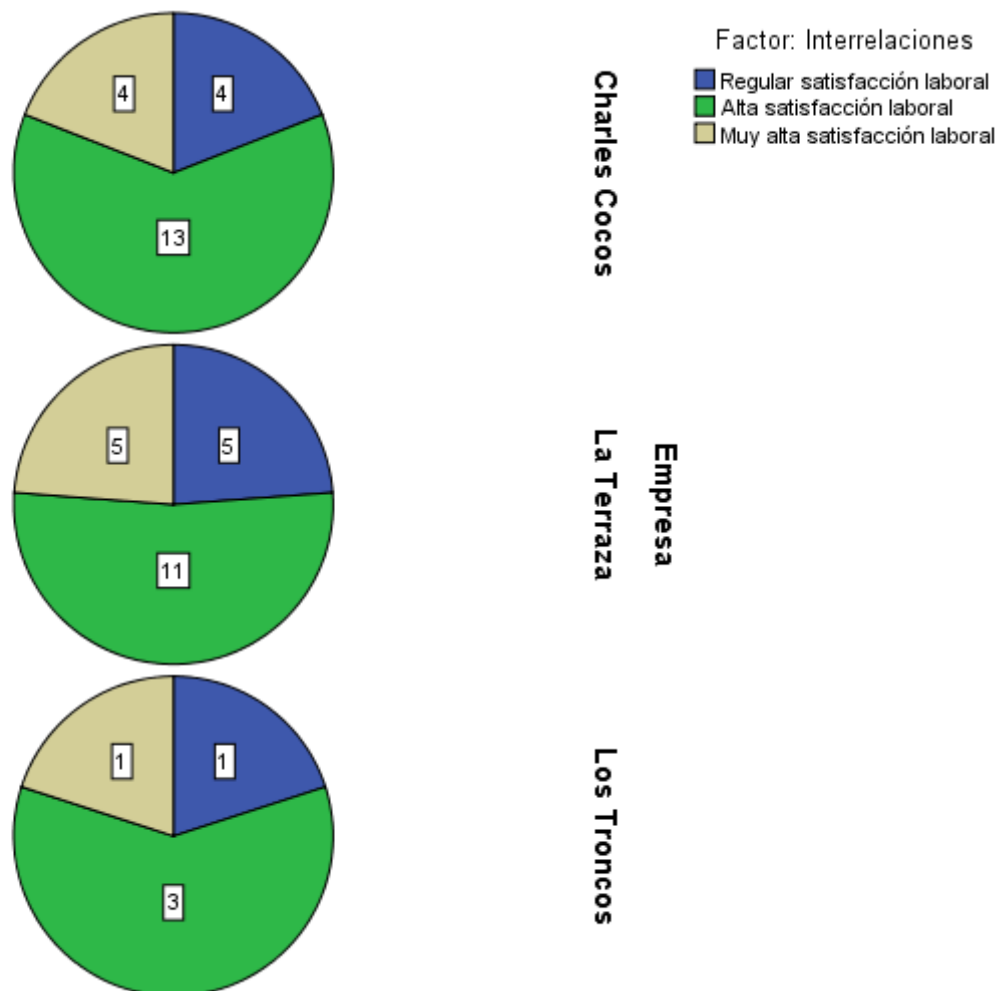
Factor: Trabajo		
	Frecuencia	Porcentaje
Regular satisfacción laboral	30	63,8
Alta satisfacción laboral	17	36,2
Total	47	100,0



Interpretación: El factor trabajo que agrupa a las dimensiones 1, 2, 4, 5, 6 es de categoría regular, por lo que los trabajadores sienten que el trabajo ni les genera satisfacción ni insatisfacción.

Cuadro 4. 10 Factor interrelaciones dimensiones 3, 7, 8, 9

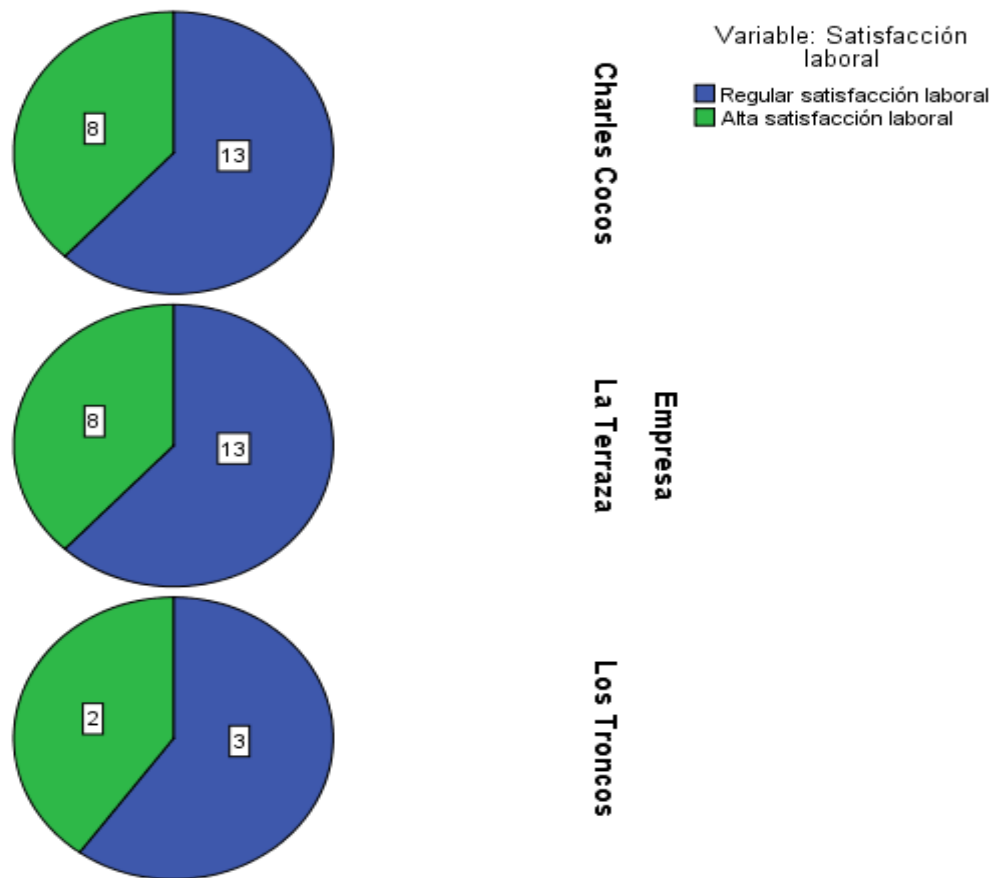
Factor: Interrelaciones		
	Frecuencia	Porcentaje
Regular satisfacción laboral	10	21,3
Alta satisfacción laboral	27	57,4
Muy alta satisfacción laboral	10	21,3
Total	47	100,0



Interpretación: El factor interrelaciones que agrupa a las dimensiones 3, 7, 8, 9 es de categoría alta satisfacción, por lo que los trabajadores sienten que las interrelaciones les generan satisfacción laboral. Sobresale Charles Cocos.

Cuadro 4. 11 Satisfacción laboral según empresa

Empresa	Variable: Satisfacción laboral		Total
	Regular satisfacción laboral	Alta satisfacción laboral	
Charles Cocos	13	8	21
	27,7%	17,0%	44,7%
La Terraza	13	8	21
	27,7%	17,0%	44,7%
Los Troncos	3	2	5
	6,4%	4,3%	10,6%
Total	29	18	47
	61,7%	38,3%	100,0%



Interpretación: La satisfacción laboral es mayoritariamente regular habiendo dos empresas que han determinado dicha categoría que son Charles Cocos y La Terraza.

Por otro lado, en la categoría alta satisfacción laboral también influyen las mismas empresas Cocos y Terraza.

4.2. Discusión

El objetivo es determinar el nivel de percepción sobre satisfacción laboral en Negocios & Inversiones Enterprise SAC. Los resultados dan cuenta que existe un nivel de satisfacción de categoría regular y esto implica que los trabajadores se encuentren regularmente satisfechos con su trabajo que es ofrecer un servicio en forma fiable y precisa. Además, en base a la teoría de la satisfacción laboral de Herzberg es importante que las empresas utilicen herramientas fiables y adecuadas para lograr la satisfacción laboral pues así se logra responder a las necesidades sociales con el propósito de buscar el bienestar de los trabajadores. Los resultados encontrados son similares al antecedente de Diana Catalina Herrera Infante (2012) quien señala que en todas las dimensiones las respuestas se concentran en la opción de medianamente satisfecho dentro de la escala utilizada; también son similares al antecedente de Ángela María Umaña Cisneros (2015) quien señala que el 58% de los sujetos afirmaron que siempre se encuentran satisfechos con la motivación que reciben de la organización; y también con el antecedente de Ccallo Quispe Jaqueline Rosario (2015) quien señala que en cuanto a la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Pollos Willy se encontró que la variable satisfacción laboral se encuentra en un nivel medio con un 59%. En cambio, los resultados de la presente investigación son distintos a los del antecedente de Gonzales Peralta Carla F. y Porras Peña Nelsyn M. (2012) quienes señalan que en los restaurantes de la ciudad de Tarma en el periodo 2012, el 80% de los encuestados mencionan que es satisfactoria, también son distintos a los del antecedente de Christiam Leonardo Rodríguez Enríquez (2016) quien señala que los colaboradores reflejan un nivel satisfecho dentro del establecimiento de trabajo. Alrededor de 75% del total de colaboradores se encuentran satisfechos con las condiciones en las que desarrollan sus labores.

A continuación, se presenta un cuadro comparativo de los resultados de los antecedentes:

Cuadro 4. 12 Cuadro comparativo de los resultados de los antecedentes

Antecedente 1	Antecedente 2	Antecedente 3	Antecedente 4	Antecedente 5	Antecedente 6	Mi tesis
Diana Catalina Herrera Infante (2012) Título: “Estudio de la satisfacción laboral de los empleados en una multinacional de comidas rápidas”	Paula Daniela Silva Gordillo (2017) Título: “Incidencia de la satisfacción laboral en la calidad del servicio de los restaurantes internos de la Universidad San Francisco de Quito”	Ángela María Umaña Cisneros (2015) Título: “Comunicación Interna y satisfacción Laboral”	Gonzales Peralta Carla F. y Porras Peña Nelsyn M. (2012) Título: “Satisfacción Laboral y Calidad de Servicio en los Restaurantes de la Ciudad de Tarma 2012”	Ccallo Quispe Jaqueline Rosario (2015) Título: “Gestión por Competencias y Satisfacción Laboral en los Trabajadores de la Empresa Pollos Willy del distrito de Camaná, 2015”	Christiam Leonardo Rodríguez Enríquez (2016) Título: “Nivel de Satisfacción Laboral en los Colaboradores del Establecimiento de Comida Rápida Pizza Hut Chiclayo – 2016”	Jackeline Tomasa González Yarlequé Título: Satisfacción laboral en negocios & inversiones enterprise SAC
Resultado: En todas las dimensiones las respuestas se concentran en la opción de Medianamente Satisfecho dentro de la escala utilizada, pero podemos observar que en las dimensiones 3 (Supervisión), 6 (Condiciones de Trabajo), y 7 (Compañeros de Trabajo) los datos se agrupan en el límite superior de la escala entre medianamente satisfecho, por lo cual son dimensiones donde los empleados muestran un mayor nivel de satisfacción en cuanto a las condiciones evaluadas.	Resultado: El nivel general de satisfacción de los diferentes restaurantes y puntos de producción es neutra a excepción del restaurante Marcus, el cual mantuvo un promedio de 2,96 en la escala de Likert lo que demuestra que en este caso específico el nivel de satisfacción se mantiene en la opción (en desacuerdo) demostrando que los empleados de cocina y servicio de este punto no se sienten satisfechos. Siendo este establecimiento el que menor nivel de	Resultado: El 58% de los sujetos afirmaron que siempre se encuentran satisfechos con la motivación que reciben de la organización, a pesar de que este porcentaje corresponde a un número mayor de la mitad de los colaboradores, el 20% aseguró que solo algunas veces sucede el fenómeno anterior y solo el 4% indicó nunca estar satisfecho con la motivación organizacional; los sujetos que conforman el último porcentaje pueden ser personas que no están satisfechas con	Resultado: Respecto a la satisfacción laboral en los restaurantes de la ciudad de Tarma en el periodo 2012, el 80% de los encuestados mencionan que es satisfactoria y el 20% refiere que no es satisfactoria.	Resultado: En cuanto a la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Pollos Willy se encontró que la variable satisfacción laboral se encuentra en un nivel medio con un 59%. Asimismo, se encontraron en un nivel medio de satisfacción laboral a los indicadores satisfacción con la participación en las decisiones con un 58,8%, satisfacción con su trabajo con un 70,6 % y satisfacción con el reconocimiento con un 64,7 %. Sin embargo, los indicadores que generaron un nivel alto de	Resultado: Los colaboradores reflejan un nivel satisfecho dentro del establecimiento de trabajo. Alrededor de 75% del total de colaboradores se encuentran satisfechos con las condiciones en las que desarrollan sus labores, esto se debe a que las áreas de trabajo están bien equipadas y correctamente implementadas lo que les facilita realizar su trabajo.	Resultado: El nivel general de satisfacción de las diferentes empresas es de categoría regular satisfacción laboral.

	satisfacción obtuvo. Otra excepción es el caso de Stewart puesto que son los únicos que obtuvieron una media de 4,14. De acuerdo a esto, se determina que son los únicos satisfechos.	el trabajo que realizan.		satisfacción laboral fueron satisfacción con relación a los superiores con un 76,5% y satisfacción con las condiciones físicas en el trabajo con un 76,5%.		
--	---	--------------------------	--	--	--	--

CONCLUSIONES

- 1) Se ha determinado el nivel de percepción sobre satisfacción laboral en Negocios & Inversiones Enterprise SAC, habiéndose detectado que se encuentra en una categoría de regular. Siendo que existen factores relacionados con el trabajador, ello influye en la realización personal y profesional del mismo.
- 2) El nivel de percepción sobre el factor trabajo en Negocios & Inversiones Enterprise SAC se encuentra en una categoría de regular.
- 3) El nivel de percepción sobre interrelaciones en Negocios & Inversiones Enterprise SAC se encuentra en una categoría de alta.
- 4) La dimensión de comunicación es de categoría regular, habiéndose detectado que los trabajadores no están muy enterados en todo momento de lo que sucede en la empresa.
- 5) La dimensión de condiciones de trabajo es la que menos influye, lo cual es un factor importante porque facilita el buen desempeño del trabajador.

RECOMENDACIONES

- 1) La alta dirección debe esforzarse por mejorar el nivel de percepción sobre satisfacción laboral en Negocios & Inversiones Enterprise SAC, en las tres empresas Cocos, Terrazas y Los Troncos para superar la categoría de regular.
- 2) El factor trabajo en Negocios & Inversiones Enterprise SAC también debe ser mejorado pues así se lograría que el trabajo influya en la satisfacción laboral.
- 3) Las interrelaciones en Negocios & Inversiones Enterprise SAC deben mantenerse pues se encuentran en una categoría alta y así lograr que las mismas influyan en la satisfacción laboral.
- 4) Se debe establecer una mayor comunicación donde los trabajadores tengan conocimiento de la situación o problemas que sucedan en la empresa, con el fin de que contribuyan a la solución de dichos problemas.
- 5) La empresa debe establecer metas para los trabajadores que sirvan como estímulos para la obtención de recompensas por su esfuerzo.
- 6) Se propone la organización de charlas motivacionales mensuales donde participen la alta gerencia y los trabajadores con el fin de mejorar la satisfacción laboral en todos los aspectos evaluados y también reforzar y enfocarse en los puntos cruciales que estén afectando al trabajador con respecto a la satisfacción laboral.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Atalaya Pisco, M. C. (1999). *Satisfacción laboral y productividad*. Obtenido de http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/psicologia/1999_n5/satisfaccion.htm
- Caballero Rodríguez, K. (2002). *El concepto de “satisfacción en el trabajo” y su proyección en la enseñanza*. Obtenido de Profesorado, revista de currículum y formación del profesorado: <https://www.ugr.es/~recfpro/rev61COL5.pdf>
- Ccallo Quispe, J. R. (2015). *Gestión por competencias y satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Pollos Willy del Distrito de Camaná, 2015*. Camaná - Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín.
- Chiang, M., Nuñez, A., & Martín, M. J. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Obtenido de Madrid-España: https://books.google.com.pe/books?id=v_sFY1XRFaIC&pg=PA276&lpg=PA276&dq=Blum%2C%20M.L.%20y%20Naylor%2C%20J.C.%22Psicolog%C3%ADa%20industrial.%20Sus%20fundamentos%20te%C3%B3ricos%20y%20sociales%22&source=bl&ots=TqaZrs2MKX&sig=20Ln0eviEaeE5u_nm6c9xOp_Hg&hl
- Fernández, Á. (1998). *Investigación de mercados: obtención de información*. Madrid-España: Civitas. Biblioteca Civitas Economía y Empresa. Colección Empresa.
- Gamboa Ruiz, E. J. (2010). *Satisfacción laboral: Descripción teórica de sus determinantes*. Obtenido de Psicología Organizacional: <http://www.psicologiacientifica.com/satisfaccion-laboral-determinantes/>
- García Viamontes, D. (2010). *Satisfacción laboral. Una aproximación teórica*. Obtenido de <http://www.eumed.net/rev/cccss/09/dgv.htm>
- Gonzales Peralta, C. F., & Porras Peña, N. M. (2012). *Satisfacción laboral y calidad de servicio en los restaurantes de la ciudad de Tarma 2012*. Tarma - Junín: Universidad Nacional del Centro del Perú.
- Guédez, M. (14 de Febrero de 2013). Obtenido de <http://mariug.blogspot.pe/2013/02/teoria-de-mcclelland.html>
- Heidi Celina Oviedo & Adalberto Campo-Arias. (2005). Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach. *Revista colombiana de psiquiatría*, 7.

- Herrera Infante, D. C. (2012). *Estudio de la satisfacción laboral de los empleados en una multinacional de comidas rápidas*. Bogotá-Colombia: Pontificia Universidad Javeriana Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas.
- Oliveras, E.-F. (2018). *La satisfacción laboral hace que las empresas sean más productivas*. Obtenido de <http://blog.grupo-pya.com/la-satisfaccion-laboral-hace-que-las-empresas-sean-mas-productivas/>
- Rodríguez Enriquez, C. L. (2016). *Nivel de satisfacción laboral el los colaboradores del establecimiento de comida rápida Pizza Hut Chiclayo - 2016*. Chiclayo - Perú: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Silva Gordillo, P. D. (2017). *Incidencia de la satisfacción laboral en la calidad del servicio de los restaurantes internos de la Universidad San Francisco de Quito*. Quito - Ecuador: Universidad San Francisco de Quito.
- Solano Arévalo, L. (2001). *Administracion de recursos humanos*. Colombia.
- Umaña Cisneros, A. M. (2015). *Comunicación interna y satisfacción laboral*. Quetzaltenango - Guatemala: Universidad Rafael Landívar.
- UV. (2015). *Universidad de Valencia*. Obtenido de Análisis de fiabilidad. Alfa de Cronbach: <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:k1FCd-CBOCUJ:www.uv.es/~friasnav/AlfaCronbach2.pdf+&cd=4&hl=es&ct=clnk&gl=p>
e

ANEXOS

Anexo N° 1 Cuestionario

(Cuestionario validado por Lic. Herrera Infante, Diana Catalina, en base al instrumento de medición llamado Job Satisfaction Survey)

Sexo: Varón () Mujer ()
Empresa: Charles Cocos () La Terraza () Los Troncos ()
Edad: Joven hasta 25 años () Adulto hasta 60 años () Adulto mayor más de 60 años ()

Instrucciones:

- 1) Agradeceremos se sirva expresar su opinión en cada proposición que se menciona a continuación.
- 2) Por favor utilice la escala siguiente para contestar a cada proposición, marcando una “X” o un círculo en el número apropiado.
- 3) Use la escala siguiente:
 1. Totalmente en desacuerdo (TD)
 2. En desacuerdo (D)
 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo (Ni D ni A)
 4. De acuerdo (A)
 5. Totalmente de acuerdo (TA)

	Proposiciones	Totalmente en desacuerdo TD	En desacuerdo D	Ni de acuerdo ni en desacuerdo Ni D ni A	De acuerdo A	Totalmente de acuerdo TA
	Dimensión 1: Pago					
1	Siento que me pagan una suma justa para el trabajo que hago.	1	2	3	4	5
2	Los aumentos son demasiado pocos y muy distanciados entre sí.	1	2	3	4	5
3	Me siento despreciado por la empresa cuando pienso en lo que me pagan.	1	2	3	4	5
4	Me siento satisfecho(a) con mis oportunidades de aumentos de sueldo.	1	2	3	4	5
	Dimensión 2: Promoción					
5	Realmente hay muy poca oportunidad de promoción en mi trabajo.	1	2	3	4	5
6	Los que hacen bien su trabajo tienen una buena oportunidad de ser promovidos.	1	2	3	4	5
7	Las personas adelantan aquí tan rápidamente como en otras empresas.	1	2	3	4	5
8	Estoy satisfecho con mis oportunidades de promoción.	1	2	3	4	5
	Dimensión 3: Supervisión					
9	Mi supervisor es bastante competente en la ejecución de su trabajo	1	2	3	4	5
10	Mi supervisor no es justo conmigo.	1	2	3	4	5
11	Mi supervisor muestra muy poco interés en los sentimientos de sus subordinados.	1	2	3	4	5
12	Me agrada mi supervisor.	1	2	3	4	5
	Dimensión 4: Beneficios					
13	No estoy satisfecho(a) con los beneficios que recibo.	1	2	3	4	5

14	Los beneficios que recibimos son tan buenos como los que ofrecen la mayoría de las otras empresas.	1	2	3	4	5
15	El conjunto de beneficios que tenemos es equitativo.	1	2	3	4	5
16	Hay beneficios que no tenemos, que deberíamos tener.	1	2	3	4	5
	Dimensión 5: Recompensas					
17	Cuando hago un buen trabajo, recibo el reconocimiento que debería recibir.	1	2	3	4	5
18	No siento que el trabajo que hago es apreciado.	1	2	3	4	5
19	Hay pocas recompensas para los que trabajan aquí.	1	2	3	4	5
20	No siento que mis esfuerzos son remunerados como deberían ser.	1	2	3	4	5
	Dimensión 6: Condiciones de trabajo					
21	Muchas de nuestras reglas y procedimientos dificultan el hacer un buen trabajo.	1	2	3	4	5
22	Mis esfuerzos para hacer un buen trabajo raramente son bloqueados por la burocracia.	1	2	3	4	5
23	Tengo demasiado que hacer en el trabajo.	1	2	3	4	5
24	Tengo demasiado papeleo.	1	2	3	4	5
	Dimensión 7: Compañeros de trabajo					
25	Me gustan las personas con las cuales trabajo.	1	2	3	4	5
26	Encuentro que tengo que trabajar más duro en mi trabajo de lo que debiera, debido a la incompetencia de las personas con quien trabajo.	1	2	3	4	5
27	Disfruto de mis compañeros de trabajo.	1	2	3	4	5
28	Hay demasiadas discusiones y peleas en el trabajo.	1	2	3	4	5
	Dimensión 8: Naturaleza del trabajo					
29	A veces siento que mi trabajo no tiene sentido.	1	2	3	4	5
30	Me gusta hacer las cosas que hago en mi trabajo.	1	2	3	4	5
31	Siento orgullo en hacer mi trabajo.	1	2	3	4	5
32	Mi trabajo es agradable.	1	2	3	4	5
	Dimensión 9: Comunicación					
33	La comunicación aparenta ser buena en esta compañía.	1	2	3	4	5
34	Las metas de esta empresa no me son claras.	1	2	3	4	5
35	A menudo siento que no sé lo que está pasando con la compañía.	1	2	3	4	5
36	Las tareas asignadas no siempre son totalmente explicadas.	1	2	3	4	5

- 1) Factores extrínsecos: dimensión 1 pago, dimensión 3 supervisión, dimensión 4 beneficios, dimensión 5 recompensas, dimensión 6 condiciones de trabajo, dimensión 7 compañeros de trabajo. Además, los factores de higiene no llevan a generar satisfacción en el empleado, mientras su ausencia si genera insatisfacción.
- 2) Factores intrínsecos: dimensión 2 promoción, dimensión 8 naturaleza del trabajo, dimensión 9 comunicación. Además, los factores motivadores dan origen a un nivel alto de satisfacción y en el peor de los casos no crearían insatisfacción.